CareFirst

Medicare Advantage

2026

Evidencia de Cobertura

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete (PPO)

Del 1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage es un plan PPO con un contrato de Medicare. La inscripción en CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage depende de la renovación del contrato.

CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage es el nombre comercial de CareFirst Advantage PPO, Inc., un licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. BLUE CROSS®, BLUE SHIELD® y los símbolos de la cruz y del escudo son marcas de servicio registradas de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes Blue Cross and Blue Shield independientes.

Y0154_H7379_MA03641IND_C_SPN

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026

Evidencia de cobertura para 2026:

Sus beneficios y servicios médicos y su cobertura de medicamentos de Medicare como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete PPO

Este documento proporciona información detallada sobre su cobertura de medicamentos y atención médica de Medicare desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2026. **Este es un documento legal importante. Guárdelo en un lugar seguro.**

Este documento explica sus beneficios y derechos. Utilice este documento para comprender lo siguiente:

- Nuestra prima del plan y los costos compartidos
- Nuestros beneficios médicos y de medicamentos
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho con un servicio o tratamiento
- Cómo contactarse con nosotros
- Otras protecciones exigidas por la ley de Medicare

Si tiene preguntas sobre este documento, comuníquese con Servicios para Miembros al 833-536-2001. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711). El horario de atención es De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este) Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Esta llamada es gratuita.

Este plan, CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete*,* es ofrecido por CareFirst Advantage PPO, Inc. (que opera como *CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage*). (Cuando en esta *Evidencia de cobertura* se mencionen las palabras “nosotros”, “nos” o “nuestro”, significa CareFirst Advantage PPO, Inc. [que opera como CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage]. Cuando se mencione el “plan” o “nuestro plan”, se refiere a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete*).*

Este documento está disponible de forma gratuita en español.

A fin de que le brindemos información de un modo adecuado para usted, comuníquese con Servicios para Miembros (los números de teléfono figuran en el dorso de este cuadernillo). También podemos brindarle información en braille, letra grande u otros formatos alternativos, sin costo alguno, si lo necesita.

Según la disposición final 4205-F de los CMS, publicada el 4 de abril de 2024, sección 422.2267(e)(31)(ii) y 423.2267(e)(33)(ii), los planes deben proveer un Aviso de Disponibilidad de los servicios de asistencia de idiomas, así como de las ayudas y los servicios auxiliares que, como mínimo, indiquen que nuestro plan provee servicios de asistencia de idiomas, así como ayudas y servicios auxiliares adecuados de forma gratuita. Nuestro plan debe proporcionar el aviso en inglés y al menos los 15 idiomas más hablados por personas con dominio limitado del inglés en el estado o estados relevantes en el área de servicio de nuestro plan, y debe

proporcionar el aviso en formatos alternativos para personas con discapacidades que requieran ayudas y servicios auxiliares para garantizar una comunicación efectiva.

Los beneficios, las primas, los deducibles o los copagos/coseguro pueden cambiar el 1 de enero de 2027.

Nuestro formulario, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Recibirá un aviso sobre cualquier cambio que pueda afectarte con al menos 30 días de anticipación.

Y0154_H7379_MA03641IND_C_SPN

Índice

CAPÍTULO 1: Inicie como miembro 5
SECCIÓN 1 Usted es miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete 5
SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad para el plan 6
SECCIÓN 3 Materiales importantes de membresía 7
SECCIÓN 4 Resumen de los costos importantes 9
SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan 14
SECCIÓN 6 Mantenga actualizado nuestro registro de su membresía del plan 16
SECCIÓN 7 Funcionamiento de otros seguros con nuestro plan 17

CAPÍTULO 2: Números telefónicos y recursos 19
SECCIÓN 1 Contactos de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete 19
SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare 25
SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros Médicos (SHIP) 26
SECCIÓN 4 Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO) 27
SECCIÓN 5 Seguro Social 28
SECCIÓN 6 Medicaid 29
SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados 30
SECCIÓN 8 Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB) 34
SECCIÓN 9 Si tiene algún seguro grupal o algún otro seguro médico de un empleador 35

CAPÍTULO 3: Cómo usar nuestro plan para sus servicios médicos 36
SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan 36
SECCIÓN 2 Utilice proveedores dentro y fuera de la red para obtener su atención médica 37
SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad urgente de atención 40
SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente a usted el costo total de los servicios cubiertos? 43
SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica 43
SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una institución no médica religiosa dedicada a la atención médica 45
SECCIÓN 7 Normas para la adquisición de propiedad de equipo médico duradero 46

CAPÍTULO 4: Cuadro de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga) 48
SECCIÓN 1 Explicación sobre sus gastos de bolsillo para servicios cubiertos 48
SECCIÓN 2 El Cuadro de Beneficios Médicos muestra sus beneficios médicos y costos 50
SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones) 124

CAPÍTULO 5: Cómo usar la cobertura del plan para los medicamentos de la Parte D .. 127
SECCIÓN 1 Normas básicas de nuestro plan sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D 127
SECCIÓN 2 Surta los medicamentos recetados en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo de nuestro plan 127
SECCIÓN 3 Los medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan 131
SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones en la cobertura 133
SECCIÓN 5 ¿Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que a usted le gustaría? 135
SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año 137
SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos sin cobertura 139
SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta 140
SECCIÓN 9 Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales 141
SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos 143

CAPÍTULO 6: Lo que usted debe pagar por los medicamentos de la Parte D 145
SECCIÓN 1 Lo que usted debe pagar por los medicamentos de la Parte D 145
SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete los miembros 147
SECCIÓN 3 En la *Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D* se explica en qué etapa de pago se encuentra 147
SECCIÓN 4 No hay deducibles para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete 149
SECCIÓN 5 Etapa de cobertura inicial 149
SECCIÓN 6 Etapa de cobertura en caso de catástrofe 154
SECCIÓN 7 Lo que usted debe pagar por las vacunas de la Parte D 154

CAPÍTULO 7: Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura por medicamentos o servicios médicos cubiertos 157
SECCIÓN 1 Situaciones en las que debería solicitarnos que paguemos nuestra parte de los medicamentos o servicios cubiertos 157

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos que le reembolsemos o paguemos una factura que ha recibido 160
SECCIÓN 3 Consideraremos la solicitud de pago y le responderemos sí o no 160

CAPÍTULO 8: Sus derechos y responsabilidades 162
SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales 162
SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan 176

CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o queja (determinaciones de cobertura, apelaciones, quejas) 178
SECCIÓN 1 Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud 178
SECCIÓN 2 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada 178
SECCIÓN 3 Qué proceso se puede utilizar para su problema 179
SECCIÓN 4 Una guía para determinaciones de cobertura y apelaciones 179
SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación 183
SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación 191
SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que se le está dando el alta demasiado pronto 202
SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que la cobertura finaliza demasiado pronto 206
SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al nivel 3, 4 y 5 210
SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes. 213

CAPÍTULO 10: Finalización de membresía en nuestro plan 217
SECCIÓN 1 Finalización de su membresía en nuestro plan 217
SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su membresía a nuestro plan? 217
SECCIÓN 3 Cómo finalizar su membresía en nuestro plan 219
SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, usted debe continuar recibiendo sus servicios médicos, artículos y medicamentos a través de nuestro plan 220
SECCIÓN 5 CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete debe finalizar la membresía en nuestro plan en ciertas situaciones 221

CAPÍTULO 11: Avisos legales 223
SECCIÓN 1 Aviso de leyes aplicables 223
SECCIÓN 2 Aviso de no discriminación 223
SECCIÓN 3 Aviso sobre sus derechos de subrogación para pagadores secundarios de Medicare 224

SECCIÓN 4 Responsabilidad civil ante terceros y subrogación 224

CAPÍTULO 12: Definiciones 226

CAPÍTULO 1: Inicie como miembro

SECCIÓN 1 Usted es miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete

Sección 1.1 Usted está inscrito en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, que es una PPO de Medicare

Usted está cubierto por Medicare y ha elegido obtener su cobertura de atención médica y de medicamentos de Medicare a través de nuestro plan, CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. Nuestro plan cubre todos los servicios de la Parte A y la Parte B. Sin embargo, los costos compartidos y el acceso a los proveedores en este plan son diferentes a los de Medicare Original.

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete es un plan PPO de Medicare Advantage (PPO significa Organización de Proveedores Preferidos). Al igual que todos los planes de salud de Medicare, este plan Medicare PPO está aprobado por Medicare y dirigido por una compañía privada.

Sección 1.2 Información legal sobre la *Evidencia de Cobertura*

Esta *Evidencia de Cobertura* es parte de nuestro contrato con usted acerca de cómo CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete le brinda cobertura para su atención. Las demás partes de este contrato incluyen el formulario de inscripción, la *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario)*, y los avisos que usted recibe de nosotros acerca de cambios a su cobertura o condiciones que afectan su cobertura. Estos avisos a veces se llaman *cláusulas adicionales* o *enmiendas.*

El contrato estará vigente durante los meses en que esté inscrito en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2026.

Medicare nos permite hacer cambios a nuestros planes que ofrecemos cada año calendario. Esto significa que podemos cambiar los costos y beneficios de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete después del 31 de diciembre de 2026. También podemos elegir dejar de ofrecer nuestro plan en su área de servicio luego del 31 de diciembre de 2026.

Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) debe aprobar CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cada año. Puede seguir con la cobertura de Medicare como

miembro de nuestro plan solo si decidimos continuar ofreciendo nuestro plan y Medicare renueva su aprobación de nuestro plan.

SECCIÓN 2 Requisitos de elegibilidad para el plan

Sección 2.1 Requisitos de elegibilidad

Es elegible para la membresía en nuestro plan siempre que cumpla con todas estas condiciones:

- Tener la cobertura de Medicare Part A y Medicare Part B.
- Vivir en nuestra área geográfica de servicio (que se describe en la Sección 2.2). Las personas encarceladas no se consideran residentes en el área geográfica de servicio a pesar de que se encuentran físicamente en ella.
- Ser ciudadano estadounidense o estar legalmente autorizado para estar en los Estados Unidos.

Sección 2.2 Área de servicio del plan para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete solo está disponible para las personas que viven en el área de servicio de nuestro plan. Para permanecer como miembro de nuestro plan, debe seguir viviendo en el área de servicios de nuestro plan. El área de servicios se describe a continuación.

Nuestra área de servicio incluye los siguientes estados: Maryland y Washington D.C.

Si se muda fuera de nuestra área de servicio del plan, no puede seguir siendo miembro de este plan. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si tenemos un plan en su nueva área. Cuando se mude, tendrá un Período de inscripción especial para cambiarse a Medicare Original o inscribirse en otro plan de salud o de medicamentos de Medicare en su nueva ubicación.

Si se muda o cambia de dirección postal, también es importante que llame al Seguro Social. Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 2.3 Ciudadano estadounidense o persona con presencia legal en los Estados Unidos

Debe ser ciudadano estadounidense o residir legalmente en los Estados Unidos para ser miembro de un plan de salud de Medicare. Medicare (los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) notificará a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete si usted no es elegible para seguir siendo miembro de nuestro plan en función de este requisito. CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete debe anular su inscripción si usted no cumple con este requisito.

SECCIÓN 3 Materiales importantes de membresía

Sección 3.1 La tarjeta de membresía del plan

Use su tarjeta de membresía siempre que reciba un servicio cubierto por nuestro plan y para los medicamentos recetados que obtenga en farmacias de la red. También debe mostrar al proveedor su tarjeta de Medicaid, si tiene una. Muestra de la tarjeta de membresía del plan:



Mientras sea miembro de este plan, NO utilice la tarjeta de color rojo, blanco y azul de Medicare para los servicios médicos cubiertos. Si utiliza la tarjeta de Medicare en lugar de la tarjeta de membresía de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, es posible que usted deba pagar el costo total de los servicios médicos. Guarde su tarjeta de Medicare en un lugar seguro. Es posible que se le solicite mostrarla si necesita servicios hospitalarios, servicios para enfermos terminales o si necesita participar en estudios de investigación aprobados por Medicare, también conocidos como ensayos clínicos.

Si nuestra tarjeta de membresía del plan se daña, se pierde o se la roban, llame inmediatamente a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y le enviaremos una nueva tarjeta.

Sección 3.2 Directorio de proveedores

En el *Directorio de Proveedores,* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html se enumeran nuestros actuales proveedores de la red y los proveedores de equipos médicos duraderos. Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, los grupos médicos, los proveedores de equipos médicos duraderos, los hospitales y otros centros de atención médica que tienen un contrato con nosotros para aceptar nuestro pago y cualquier costo compartido del plan como pago total.

Como miembro de nuestro plan, puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Nuestro plan cubrirá los servicios de los proveedores dentro o fuera de la red, siempre que los servicios sean beneficios cubiertos y se consideren necesarios desde el punto de vista médico.

Sin embargo, si consulta a un proveedor fuera de la red, es posible que su parte de los costos por los servicios cubiertos sea mayor. Para obtener información más específica, vaya al Capítulo 3.

Si no tiene un *Directorio de proveedores*, puede solicitar una copia (en formato electrónico o impreso) a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Las solicitudes de *Directorios de proveedores* en formato impreso se le enviarán por correo dentro de los 3 días hábiles.

Sección 3.3 Directorio de farmacias

El *Directorio de farmacias* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html enumera las farmacias de nuestra red. Las **farmacias de la red** son todas las farmacias que aceptan surtir las recetas cubiertas para los miembros de nuestros planes. Utilice el *Directorio de farmacias* para encontrar la farmacia de la red que desee utilizar. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para obtener información sobre cuándo puede usar farmacias que no están en la red de nuestro plan.

Si no tiene un *Directorio de farmacias,* puede solicitar una copia a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage.

Sección 3.4 Lista de medicamentos (formulario)

Nuestro plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos* (también llamada Lista de medicamentos o formulario). Especifica qué medicamentos recetados están cubiertos por el beneficio de la Parte D incluidos en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. Los medicamentos en esta lista son seleccionados por nuestro plan con ayuda de médicos y farmacéuticos. La Lista de medicamentos debe cumplir con los requisitos de Medicare. Los medicamentos con precios negociados bajo el Drug Price Negotiation Program de Medicare se incluirán en su Lista de Medicamentos a menos que hayan sido eliminados y reemplazados como se describe en el Capítulo 5, Sección 6. Medicare ha aprobado la Lista de medicamentos de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete.

En la Lista de medicamentos también se indica si existen reglas que restrinjan la cobertura de un medicamento.

Le entregaremos una copia de la Lista de medicamentos. Para obtener la información más completa y actualizada sobre los medicamentos cubiertos, visite www.carefirst.com/medicareadvantage o llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 4 Resumen de los costos importantes

	Sus costos en 2026
Prima mensual del plan* * Su prima puede ser superior o inferior a este monto. Consulte la Sección 4.1 para obtener más detalles.	**$42**
Monto máximo de gastos de bolsillo Este es el monto máximo que pagará en gastos de bolsillo por servicios cubiertos de la Parte A y de la Parte B. (Consulte la Sección 1 del Capítulo 4 para obtener más detalles).	**De proveedores dentro de la red: $7,300** **De proveedores dentro y fuera de la red combinados: $12,300**
Visitas de atención primaria al consultorio	**$0 de copago por visita**
Visitas al consultorio del médico especialista	**$35 de copago por visita**
Hospitalizaciones	**$385 por día para los días 1-5, $0 de copago por día para los días 6-90**
Deducible de la cobertura de medicamentos de la Parte D (Consulte la Sección 4 del Capítulo 6 para obtener más detalles).	**$0**
Cobertura de medicamentos de la Parte D (Visite el Capítulo 6 para obtener más detalles, incluyendo el Deducible anual, la Etapa de cobertura inicial y la Etapa de cobertura en caso de catástrofe).	**Copago/coseguro durante la Etapa de cobertura inicial:** **Categoría 1 de medicamentos - Genéricos preferidos: $0 de copago** **Categoría 2 de medicamentos - Medicamentos genéricos: $5 de copago** **Categoría 3 de medicamentos - Medicamentos de marca preferidos: $47 de copago Usted paga $35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría.** **Categoría 4 de medicamentos - Medicamentos no preferidos: 40% de coseguro Usted paga $35 por suministro**

	Sus costos en 2026
	mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría. **Categoría 5 de medicamentos - Medicamentos especializados: 33% de coseguro Usted paga $35 por suministro mensual de cada producto de insulina cubierto en esta categoría.** **Etapa de cobertura en caso de catástrofe:** **Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.**

Sus costos pueden incluir lo siguiente:

- Prima del plan (Sección 4.1)
- Prima mensual de la Parte B de Medicare (Sección 4.2)
- Multa por inscripción tardía de la Parte D (Sección 4.3)
- Monto Ajustado Mensual Relacionado con los Ingresos (Sección 4.4)
- Monto del Medicare Prescription Payment Plan (Sección 4.5)

Sección 4.1 Prima del plan

Como miembro de nuestro plan, usted paga una prima mensual. Durante 2026, la prima mensual de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete es de $42.

Si usted *ya* recibe la ayuda de uno de estos programas, **la información sobre primas en esta *Evidencia de Cobertura* puede no corresponder a su caso.** Le enviamos un folleto adicional denominado *Cláusula adicional de la Evidencia de Cobertura para personas que reciben Ayuda Adicional (Extra Help) para pagar medicamentos recetados* (también conocida como *Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos* o *Cláusula adicional LIS*), en el cual se explica su cobertura de medicamentos. Si no recibe este documento, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite la *Cláusula adicional LIS.*

En algunas circunstancias, la prima de nuestro plan podría ser menor.

Existen programas que ayudan a las personas con recursos limitados a pagar sus medicamentos. Estos incluyen Ayuda Adicional (Extra Help) y los State Pharmaceutical Assistance Programs. Obtenga más información sobre estos programas en el Capítulo 2, Sección 7. Si usted califica, inscribirse en uno de estos programas podría reducir la prima mensual de su plan.

Las primas de la Parte B y la Parte D de Medicare difieren para personas con diferentes ingresos. Si tiene preguntas sobre estas primas, consulte en su copia del manual *Medicare y Usted 2026* la sección llamada Costos de Medicare 2026. Descargue una copia del sitio web de Medicare en (www.Medicare.gov/medicare-and-you) o solicite una copia impresa por teléfono llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Sección 4.2 Prima mensual de la Parte B de Medicare

Muchos miembros deben pagar otras primas de Medicare.

Además de pagar la prima mensual del plan, **debe continuar pagando sus primas de Medicare para seguir siendo miembro de nuestro plan.** Esto incluye su prima de la Parte B. También puede pagar una prima de la Parte A si no es elegible para la Parte A sin prima.

Sección 4.3 Multa por inscripción tardía de la Parte D

Algunos miembros están obligados a pagar una **multa por inscripción tardía** en la Parte D. La multa por inscripción tardía de la Parte D es una prima adicional que debe pagar por la cobertura de la Parte D si en algún momento después de finalizado su período de inscripción inicial hay un período de 63 días consecutivos, o más, durante el cual no tiene cobertura de medicamentos recetados de la Parte D u otra cobertura acreditable. La cobertura de medicamentos recetados acreditable es una cobertura que cumple con los estándares mínimos de Medicare dado que se espera que pague, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura de medicamentos estándar de Medicare. El costo de la multa por inscripción tardía depende de cuánto tiempo estuvo sin la Parte D u otra cobertura de medicamentos recetados acreditable. Deberá pagar esta multa mientras tenga cobertura de la Parte D.

La multa por inscripción tardía de la Parte D se agrega a su prima mensual. Cuando se inscribe por primera vez en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, le informamos el importe de la multa. Si no paga la multa por inscripción tardía de la Parte D, podría perder sus beneficios de medicamentos recetados.

No tiene que pagar la multa por inscripción tardía de la Parte D si:

- Usted recibe Ayuda Adicional (Extra Help) de Medicare para ayudarle a pagar los costos de sus medicamentos.
- Ha pasado menos de 63 días consecutivos sin cobertura acreditable.
- Usted ha tenido cobertura acreditable de medicamentos a través de otra fuente (como un empleador anterior, un sindicato, TRICARE o Veterans Health Administration [VA]). Su aseguradora o el departamento de recursos humanos le informarán cada año si su cobertura de medicamentos es una cobertura acreditable. Puede obtener esta información en una carta o en un boletín informativo de nuestro plan. Conserve esta información, ya que puede necesitarla para registrarse posteriormente en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Nota:** cualquier carta o aviso debe establecer que tenía una cobertura de medicamentos recetados acreditable y que se esperaba que pague lo mismo que el plan de medicamentos estándar de Medicare**.**
- **Nota:** las tarjetas de descuento para medicamentos recetados, las clínicas gratuitas y los sitios web de descuentos en medicamentos no son cobertura de medicamentos recetados acreditable.

Medicare determina el monto de la multa por inscripción tardía de la Parte D. A continuación explicamos cómo funciona:

- Si usted no tuvo cobertura de la Parte D u otra cobertura de medicamentos recetados acreditable durante 63 días o más después de ser elegible para inscribirse en la Parte D por primera vez, nuestro plan contará la cantidad de meses completos que pasó sin cobertura. La multa es del 1% por cada mes que usted no tuvo cobertura válida. Por ejemplo, si estuvo 14 meses sin cobertura, el porcentaje de la multa será del 14%.
- Luego Medicare determina el monto de la prima mensual promedio del plan para planes de medicamentos de Medicare en la nación desde el año anterior (prima nacional básica para beneficiarios). Para 2026, el monto promedio de esta prima es de $38.99.
- Para calcular su multa mensual, multiplique el porcentaje de la multa y la prima nacional básica para beneficiarios y luego redondee el resultado a los 10 centavos más cercanos. En este ejemplo, sería un 14% por $38.99, lo que equivale a $5.4586. Este monto se redondea a $5.50. Este monto se agregaría **a la prima mensual del plan para la persona con la multa por inscripción tardía de la Parte D.**

Hay tres factores importantes a tener en cuenta sobre esta multa por inscripción tardía mensual de la Parte D:

- **La multa puede cambiar todos los años** porque la prima nacional básica para beneficiarios puede variar todos los años.
- **Usted seguirá pagando la multa** todos los meses durante todo el tiempo que esté suscrito en un plan con beneficios de medicamentos de la Parte D de Medicare, incluso si cambia de planes.
- Si tiene *menos* de 65 años y está inscrito en Medicare, la multa por inscripción tardía de la Parte D se restablecerá cuando cumpla 65 años. Después de los 65 años de edad, su multa por inscripción tardía de la Parte D se basará solo en los meses que no tiene cobertura después de su período de inscripción inicial para adultos en Medicare.

Si no está de acuerdo con su multa por inscripción tardía en la Parte D, usted o su representante pueden solicitar una revisión. Por lo general, usted debe solicitar esta revisión en el **transcurso de los 60 días** posteriores a la fecha de la primera carta que reciba donde se indique que debe pagar una multa por inscripción tardía. Sin embargo, en caso de que estuviera pagando una multa antes de unirse a nuestro plan, usted no tendrá otra oportunidad de solicitar una revisión sobre la multa por inscripción tardía.

Importante: no deje de pagar la multa por inscripción tardía en la Parte D mientras espera la revisión de la decisión sobre la multa. Si lo hace, se podría anular su inscripción por no pagar las primas del plan.

Sección 4.4 Monto de ajuste mensual relacionado con los ingresos

Es posible que algunos miembros estén obligados a pagar un cargo adicional, conocido como el Monto de Ajuste Mensual Relacionado con los Ingresos de la Parte D (IRMAA). El cargo adicional se calcula con su ingreso bruto ajustado modificado, según lo informado en su declaración de impuestos del IRS de hace 2 años. Si este monto está por encima de cierta cantidad, usted pagará la prima estándar y el IRMAA adicional. Para obtener más información sobre el monto adicional que podría tener que pagar según sus ingresos, visite www.Medicare.gov/health-drug-plans/part-d/basics/costs.

Si usted tiene que pagar un IRMAA adicional, el Seguro Social, no su plan de Medicare, le enviará una carta informándole cuál será el monto adicional. El monto adicional se deducirá del cheque de beneficios que recibe del Seguro Social, de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios o de la Oficina de Administración de Personal, independientemente de cómo pague la prima de nuestro plan de manera habitual, a menos que su beneficio mensual no sea suficiente para cubrir el monto adicional adeudado. Si su cheque de beneficios no es suficiente para cubrir el monto adicional, recibirá una factura de Medicare. **Usted debe abonar el IRMAA adicional al Gobierno. No puede pagarse con la prima mensual de su plan. Si no paga el IRMAA adicional, se anulará su inscripción en el plan y perderá la cobertura de medicamentos recetados.**

Si no está de acuerdo con pagar un IRMAA adicional, puede pedirle al Seguro Social que revise la decisión. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, comuníquese con el Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

Sección 4.5 Monto del Medicare Prescription Payment Plan

Si participa en el Medicare Prescription Payment Plan, cada mes pagará la prima de nuestro plan (si tiene una) y recibirá una factura de su plan de salud o de medicamentos por sus medicamentos recetados (en lugar de pagarle a la farmacia). Su factura mensual se basa en lo que debe por los medicamentos recetados que obtiene, más el saldo del mes anterior, dividido por la cantidad de meses que quedan en el año.

En el Capítulo 2, Sección 7 se brinda más información sobre el Medicare Prescription Payment Plan. Si no está de acuerdo con el monto facturado como parte de esta opción de pago, puede seguir los pasos del Capítulo 9 para presentar una queja o una apelación.

SECCIÓN 5 Más información sobre su prima mensual del plan

Sección 5.1 Cómo pagar la prima de nuestro plan

Existen 5 maneras de pagar la prima del plan.

Opción 1: Pagar con cheque
CareFirst le facturará de forma mensual. El primer pago de su prima vence en la fecha de entrada en vigencia de la cobertura o antes. Su factura de la prima de cada mes se enviará por correo postal alrededor del día 15 del mes anterior, y las primas de cada mes de cobertura vencen el primer día del mes para el período al cual se aplica la prima.

Su cheque se debe emitir a nombre de CareFirst Advantage (no a nombre de CMS ni HHS) y se debe enviar a la dirección que aparece a continuación. Si su cheque es rechazado por fondos insuficientes, es posible que le cobremos una tarifa de no más de $14, independiente de cualquier tarifa que su banco pueda cobrar por fondos insuficientes.

Payment Administrator
P.O. Box 781637
Philadelphia, PA 19178-1637

Opción 2: Puede pagar haciendo que el monto se deduzca automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros

Puede elegir que su prima se debite automáticamente de una cuenta corriente o cuenta de ahorros. Los formularios de autorización previa de retiro bancario se pueden encontrar en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage o poniéndose en contacto con Servicios para Miembros. Complete y firme el formulario y envíenoslo por correo postal a la siguiente dirección:

CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage
Attention: Member Services Department
P.O. Box 915
Owings Mills, MD 21117

Si nuestro intento de deducir su prima es rechazado por fondos insuficientes, es posible que le cobremos una tarifa de no más de $14, independiente de cualquier tarifa que su banco pueda cobrar por fondos insuficientes.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de autopago, puede comunicarse con Servicios para Miembros at 833-536-2001 (TTY users call 711).

Opción 3: Puede hacer un pago único o pagos recurrentes con una tarjeta de crédito o débito.

A través de Mi cuenta, también puede configurar pagos cada mes con su tarjeta de crédito o débito. Las primas de cada mes de cobertura vencen el primer día del mes para el período al cual se aplica la prima.

Inicie sesión en Mi cuenta para realizar un pago único con su tarjeta de crédito o débito. Para que su prima mensual del plan se deduzca automáticamente de una tarjeta de crédito o débito, inicie sesión en www.carefirst.com/myaccount, seleccione Pagos y siga las instrucciones para inscribirse en el autopago.

Opción 4: Solicite que la prima de su plan se deduzca de su cheque mensual de jubilación de empleados ferroviarios.

Si decide cambiar la forma de pagar su prima del plan, es posible que deba esperar hasta 3 meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de pagar su prima del plan a tiempo.

Para configurar los pagos de primas recurrentes que se deducirán de su cheque de anualidad de jubilación de empleado ferroviario, comuníquese con Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Opción 5: Pedir que se deduzcan las primas del plan de su cheque mensual del Seguro Social

Cambiar la manera en que usted paga su prima del plan

Si decide cambiar la forma de pagar su prima del plan, es posible que deba esperar hasta 3 meses para que su nuevo método de pago entre en vigencia. Mientras procesamos su nuevo método de pago, usted sigue siendo responsable de asegurarse de pagar su prima del plan a tiempo. Si desea cambiar su método de pago, comuníquese con Servicios para Miembros.

Si tiene problemas para pagar su prima del plan

El pago de la prima vence y debe llegar a nuestras oficinas a más tardar el primer día del mes. Si no recibimos el pago antes del quinto día del mes, le enviaremos un aviso informándole que su membresía en el plan finalizará si no recibimos su prima del plan dentro de 60 días. Si adeuda una multa por inscripción tardía de la Parte D, debe pagar la multa para mantener su cobertura de medicamentos.

Si tiene problemas para pagar su prima a tiempo, comuníquese con Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para ver si podemos recomendarle programas que le ayuden con sus costos.

Si finalizamos su membresía porque no pagó su prima del plan, tendrá cobertura de salud de Medicare Original. Es posible que no pueda recibir la cobertura de medicamentos de la Parte D hasta el año siguiente si se inscribe en un nuevo plan durante el Período de inscripción abierta. (Si permanece sin cobertura acreditable de medicamentos durante más de 63 días, es posible que tenga que pagar una multa por inscripción tardía en la Parte D durante el tiempo que tenga cobertura de la Parte D).

En la fecha en que demos por finalizada su membresía, es posible que usted aún nos deba las primas que no pagó. Tenemos derecho a cobrar el monto que usted adeude. Si desea volver a inscribirse en nuestro plan (o en otro plan que ofrezcamos) en el futuro, deberá pagar el monto que adeuda antes de poder inscribirse.

Si cree que cancelamos su membresía por error, puede presentar una queja (también llamada queja formal). Si tuvo una circunstancia de emergencia que estuvo fuera de su control y le impidió pagar la prima del plan dentro de nuestro período de gracia, puede presentar una queja. En caso de presentar una queja, revisaremos nuestra decisión nuevamente. Consulte el Capítulo 9 para saber cómo presentar una queja o llámenos al 833-536-2001 entre De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Debe presentar su queja dentro de los 60 días calendario después de la fecha en que finaliza su membresía.

Sección 5.2 La prima mensual de nuestro plan no cambiará durante el año

No se nos permite cambiar el monto de la prima mensual de nuestro plan durante el año. Si la prima mensual del plan cambia para el año siguiente, se lo comunicaremos en septiembre y la nueva prima entrará en vigencia el 1 de enero.

Si pasa a ser elegible para la “Ayuda Adicional” (Extra Help) o pierde su elegibilidad para esta durante el año, la parte de la prima de nuestro plan que tiene que pagar puede cambiar. Si es elegible para recibir “Ayuda Adicional” (Extra Help) para pagar los costos de su cobertura de medicamentos, “Ayuda Adicional” (Extra Help) paga parte de las primas mensuales de su plan. Si pierde su elegibilidad para obtener “Ayuda Adicional” (Extra Help) durante el año, deberá comenzar a pagar la prima mensual completa del plan. Puede encontrar más información sobre “Ayuda Adicional” (Extra Help) en la Sección 7 del Capítulo 2.

SECCIÓN 6 Mantenga actualizado nuestro registro de su membresía del plan

Su registro de membresía tiene información de su formulario de inscripción, incluidos su dirección y número de teléfono. En él se detalla la cobertura específica de su plan.

Los médicos, hospitales, farmacéuticos y otros proveedores incluidos en la red de nuestro plan **utilizan su registro de membresía para saber qué servicios y medicamentos están cubiertos y los montos de sus costos compartidos.** Por esta razón, es muy importante que nos ayude a mantener su información actualizada.

En caso de cualquiera de estos cambios, infórmenos:

- Cambios de nombre, dirección o número de teléfono.
- Cambios en cualquier otra cobertura de salud que usted tenga (como la de su empleador, el empleador de su cónyuge o pareja de hecho, la indemnización por accidentes de trabajo o Medicaid).
- Cualquier reclamación por responsabilidad civil, como reclamación por accidentes de automóvil.
- Si se le ha internado en una residencia para ancianos.

- Si recibe atención en un hospital o una sala de emergencias fuera del área o fuera de la red.
- Si cambia la persona responsable designada (como su cuidador).
- Si participa en un estudio de investigación clínica. (**Nota:** no es necesario que informe a nuestro plan sobre estudios de investigación clínica en los que piensa participar, pero le recomendamos que lo haga).

Si alguna de esta información cambia, infórmenos llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

También es importante que se contacte con el Seguro Social si se muda o cambia su dirección postal. Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778).

SECCIÓN 7 Funcionamiento de otros seguros con nuestro plan

Medicare nos solicita que recopilemos información sobre cualquier otra cobertura médica o de medicamentos que tenga para que podamos coordinar cualquier otra cobertura con sus beneficios de nuestro plan. Esto se llama **Coordinación de Beneficios**.

Una vez por año, le enviaremos una carta en la que se enumerará cualquier cobertura médica o de medicamentos adicional de la que tengamos conocimiento. Lea esta información con atención. Si es correcta, no es necesario que haga nada. Si la información no es correcta, o si tiene otra cobertura que no aparece en la lista, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Es posible que deba proporcionar su número de identificación de miembro de nuestro plan a sus otros seguros médicos (una vez que haya confirmado su identidad), para que sus facturas se paguen correctamente y a tiempo.

Si tiene un plan médico adicional (como cobertura médica grupal del empleador), las reglas de Medicare estipulan quién paga primero, si nuestro plan o su plan médico adicional. El seguro que paga primero se denomina “pagador primario” y paga hasta los límites de su cobertura. El seguro que paga segundo se denomina “pagador secundario”, y solo paga si hay costos que la cobertura primaria no abonó. Puede que el pagador secundario no abone todos los costos que no fueron cubiertos. Si tiene un plan médico adicional, informe a su médico, hospital y farmacia.

Estas reglas tienen validez para la cobertura de planes de salud grupales ofrecidos por el empleador o el sindicato:

- Si tiene cobertura de jubilación, Medicare paga primero.
- Si la cobertura de su plan de salud grupal está basada en su empleo actual o en el empleo actual de un familiar, el responsable de pagar primero depende de la edad que usted tenga, la cantidad de personas que emplea su empleador y si tiene Medicare debido a su edad, una discapacidad o una enfermedad renal en etapa terminal (ESRD):

    - Si es menor de 65 años, tiene una discapacidad y usted o su familiar todavía trabajan, el plan de salud grupal pagará primero si el empleador tiene 100 empleados o más, o si al menos un empleador de un plan de múltiples empleadores tiene más de 100 empleados.
    - Si es mayor de 65 años y usted o su cónyuge, o pareja de hecho, siguen trabajando, el plan de salud grupal pagará primero si el empleador tiene 20 empleados o más, o si al menos un empleador de un plan de múltiples empleadores tiene más de 20 empleados.
- Si tiene Medicare debido a una ESRD, su plan de salud colectivo pagará primero durante los primeros 30 meses después de que usted sea elegible para Medicare.

Estos tipos de cobertura generalmente pagan primero por los servicios relacionados con cada tipo:

- Seguro sin determinación de culpabilidad (incluye seguro de automóvil)
- Responsabilidad (incluye seguro de automóvil)
- Beneficios por neumoconiosis
- Compensación a los trabajadores

Medicaid y TRICARE nunca pagan primero los servicios cubiertos por Medicare. Únicamente pagan después de que hayan pagado Medicare, los planes de salud grupales del empleador o Medigap.

CAPÍTULO 2:
Números telefónicos y recursos

SECCIÓN 1 Contactos de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete

Para obtener ayuda con quejas, facturación o preguntas sobre la tarjeta de membresía, llame o escriba a Servicios para Miembros de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Será un gusto ayudarle.

Servicios para Miembros: Información de contacto	
Llame	833-536-2001 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para Miembros 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Número de fax	844-961-0696
Escriba	CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage Attention: Member Services Department P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117
Sitio web	www.carefirst.com/medicareadvantage

Servicios para Miembros para medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
Llame	888-970-0917

Servicios para Miembros para medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
	Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Servicios para Miembros 888-970-0917 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Número de fax	855-633-7673
Sitio web	www.carefirst.com/medicareadvantage

Cómo solicitar una determinación de cobertura o una apelación sobre su atención médica

Una determinación de cobertura es una decisión que tomamos acerca de sus beneficios y su cobertura, o acerca del monto que pagamos por sus servicios médicos o sus medicamentos de la Parte D. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una determinación de cobertura. Para obtener más información sobre cómo solicitar las determinaciones de cobertura o apelaciones sobre su atención médica o medicamentos de la Parte D, consulte el Capítulo 9.

Decisiones de cobertura de atención médica: información de contacto	
Llame	833-536-2001 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Número de fax	Servicios para pacientes hospitalizados: 443-753-2341 Servicios para pacientes ambulatorios: 443-753-2342 Servicios de atención a domicilio y equipo médico duradero: 443-753-2343 Terapias para pacientes ambulatorios--Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla: 443-753-2346 Salud conductual y consumo de sustancias: 443-753-2347

Decisiones de cobertura de atención médica: información de contacto	
Escriba	CareFirst BlueCross BlueShield Preservice Review Department P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117 Correo electrónico: Inpatient Services: MAInpatient@carefirst.com Outpatient Services: MAOutpatient@carefirst.com Home Care Services and Durable Medical Equipment: MAHC-DME@carefirst.com Outpatient Therapies (Physical Therapy, Occupational Therapy, and Speech Therapy): MAOPAP@carefirst.com Behavioral Health and Substance Use: MABH@carefirst.com
Sitio web	www.carefirst.com/medicareadvantage

Apelaciones de atención médica: información de contacto	
Llame	833-536-2001 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Número de fax	Apelaciones de pagos por atención médica: 443-753-2298 Apelaciones aceleradas clínicas: 410-605-2566
Escriba	CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage Clinical Appeals and Analysis P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117

Determinaciones de cobertura de medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
Llame	888-970-0917

Determinaciones de cobertura de medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
	Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Número de fax	855-633-7673
Escriba	CVS Caremark Coverage Determinations/Exceptions P.O. Box 52000 Phoenix, AZ 85072-2000
Sitio web	https://www.carefirst.com/medicare-options/compare-medicare-plans/drug-management-programs.html

Apelaciones para medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
Llame	888-970-0917 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Número de fax	855-633-7673
Escriba	CVS Caremark Coverage Determinations/Exceptions P.O. Box 52000 Phoenix, AZ 85072-2000
Sitio web	https://www.carefirst.com/medicare-options/compare-medicare-plans/drug-management-programs.html

Cómo presentar una queja sobre la atención médica

Usted puede presentar una queja acerca de nosotros, nuestros proveedores o una de las farmacias de nuestra red, incluida una queja sobre la calidad de la atención. Este tipo de queja no incluye disputas por cobertura o pagos. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre su atención médica, consulte el Capítulo 9.

Quejas sobre atención médica: información de contacto	
Llame	833-536-2001

Quejas sobre atención médica: información de contacto	
	Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Número de fax	443-753-2298
Escriba	CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage Attention: Appeals & Grievances Department P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete directamente a Medicare, ingrese a www.Medicare.gov/my/medicare-complaint.

Quejas sobre medicamentos recetados de la Parte D: Información de contacto	
Llame	888-970-0917 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Número de fax	855-633-7673
Escriba	Grievance Department P.O. Box 30016 Pittsburgh, PA 15222-0330
Sitio web de Medicare	Para presentar una queja sobre CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete directamente a Medicare, ingrese a www.Medicare.gov/my/medicare-complaint.

Cómo pedirnos que paguemos nuestra parte del costo de la atención médica o de un medicamento que usted haya recibido.

Si recibió una factura o pagó por servicios (como una factura de proveedor) que usted piensa que debemos pagar, puede que tenga que pedirnos un reembolso o pagar la factura del proveedor. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información.

Si nos envía una solicitud de pago y denegamos alguna parte de su solicitud, usted puede apelar nuestra decisión. Consulte el Capítulo 9 para obtener más información.

Solicitudes de pago por atención médica: información de contacto	
Llame	833-536-2001 De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
Número de fax	855-215-6947
Escriba	CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage Attention: Member Claims Reimbursement P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117
Sitio web	www.carefirst.com/medicareadvantage

Solicitudes de pago por medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
Llame	888-970-0917 Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Las llamadas a este número son gratuitas.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
Número de fax	855-633-7673

Solicitudes de pago por medicamentos recetados de la Parte D: información de contacto	
Escriba	CVS Caremark Medicare Part D Claims Processing P.O. Box 52066 Phoenix, AZ 85072-2066
Sitio web	www.carefirst.com/medicareadvantage

SECCIÓN 2 Obtenga ayuda de Medicare

Medicare es el programa de seguro médico federal para personas mayores de 65 años, algunas personas menores de 65 con discapacidades y pacientes con insuficiencia renal en etapa terminal (insuficiencia renal crónica que requiere tratamiento con diálisis o un trasplante de riñón).

La agencia federal que administra Medicare son los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Esta agencia contrata los servicios de organizaciones de Medicare Advantage, lo cual incluye nuestro plan.

Medicare: información de contacto	
Llame	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
TTY	1-877-486-2048 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas.
Chat en vivo	Puede chatear en vivo en www.Medicare.gov/talk-to-someone.
Escriba	Puede escribir a Medicare a PO Box 1270, Lawrence, KS 66044
Sitio web	www.Medicare.gov • Obtenga información sobre los planes de salud y medicamentos de Medicare en su área, incluido su costo y los servicios que brindan. • Encuentre médicos que participan en Medicare u otros proveedores y proveedores de atención médica. • Averigüe qué cubre Medicare, incluidos los servicios preventivos (como exámenes preventivos, vacunas y visitas anuales de “Bienestar”). • Obtenga información y formularios de apelaciones de Medicare.

Medicare: información de contacto	
	• Obtenga información sobre la calidad de la atención proporcionada por los planes, hogares de ancianos, hospitales, médicos, agencias de atención médica domiciliaria, centros de diálisis, centros de cuidados paliativos, centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y hospitales de cuidado a largo plazo. • Busque sitios web y números de teléfono útiles. También puede visitar www.Medicare.gov para informar a Medicare acerca de cualquier queja que tenga sobre CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. Para presentar una queja a Medicare, ingrese a www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. Medicare toma sus quejas en serio y utilizará esta información para ayudar a mejorar la calidad del programa de Medicare.

SECCIÓN 3 Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros Médicos (SHIP)

El State Health Insurance Assistance Program (SHIP) es un programa gubernamental que cuenta con asesores capacitados en todos los estados que ofrecen ayuda, información y respuestas de forma gratuita a sus preguntas sobre Medicare. Esta es una lista de los State Health Insurance Programs en cada estado en los que prestamos servicios:

- En Maryland, el SHIP se llama State Health Insurance Assistance Program.
- En Washington D.C., el SHIP se llama Health Insurance Counseling Project.

State Health Insurance Assistance Program es un programa estatal independiente (no relacionado con ninguna compañía de seguros o plan de salud) que obtiene fondos del gobierno federal para ofrecer asesoramiento local gratuito sobre seguros médicos a personas que tienen Medicare.

Los asesores de State Health Insurance Assistance Program pueden ayudarle a entender sus derechos de Medicare, a presentar quejas acerca de su atención médica o tratamiento, y a resolver problemas con sus facturas de Medicare. Los asesores de State Health Insurance Assistance Program también pueden ayudarle con sus preguntas o problemas relacionados con Medicare, ayudarle a comprender sus opciones dentro del plan de Medicare y responder a sus preguntas relacionadas con el cambio de un plan a otro.

State Health Insurance Assistance Program SHIP de Maryland- Información de contacto	
Llame	410-767-1100 o 800-243-3425
TTY	711

State Health Insurance Assistance Program SHIP de Maryland- Información de contacto	
Escriba	State Health Insurance Assistance Program Maryland Department of Aging 36 S Charles Street, 12th Floor Baltimore, MD 21201
Sitio web	https://aging.maryland.gov/Pages/state-health-insurance-program.aspx

Health Insurance Counseling Project SHIP de Washington D.C. - Información de contacto	
Llame	202-727-8370
TTY	711
Escriba	Health Insurance Counseling Project D.C. Department of Aging 250 E Street SW Washington, DC 20024
Sitio web	https://dacl.dc.gov/service/health-insurance-counseling

SECCIÓN 4 Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO)

Una Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO) designada sirve a las personas con Medicare en cada estado. Para Maryland y Washington D.C., la Organización de Mejoramiento de Calidad se llama Commence Health.

Commence Health tiene un grupo de médicos y otros profesionales de atención médica a quienes Medicare paga para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención que reciben las personas cubiertas por Medicare. Commence Health es una organización independiente. No está relacionada con nuestro plan.

Comuníquese con Commence Health en cualquiera de estas situaciones:

- Tiene una queja acerca de la calidad de la atención médica que recibió. Ejemplos de preocupaciones sobre la calidad de la atención incluyen obtener el medicamento incorrecto, pruebas o procedimientos innecesarios o un diagnóstico erróneo.
- Considera que la cobertura de su hospitalización termina demasiado pronto.
- Considera que la cobertura de los servicios de atención médica domiciliaria, atención de un centro de enfermería especializada o de un Centro integral de rehabilitación para pacientes ambulatorios (CORF) termina demasiado pronto.

Commence Health– (Organización de Mejoramiento de Calidad de Maryland y Washington D.C.)	
Llame	888-396-4646 De lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m. (hora local), sábados, domingos y feriados, de 10 a. m. a 4 p. m. (hora local). El servicio de correo de voz está disponible las 24 horas.
TTY	711
Escriba	Commence Health BFCC-QIO 10820 Guilford Road Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
Sitio web	www.livantaqio.com

SECCIÓN 5 Seguro Social

El Seguro Social determina la elegibilidad para Medicare y maneja la inscripción en Medicare. El Seguro Social también es responsable de determinar quién debe pagar un monto adicional por la cobertura de medicamentos de la Parte D debido a que tiene un ingreso superior. Si usted recibió una carta del Seguro Social en la que se le dice que debe pagar un monto adicional y tiene preguntas sobre el monto o si sus ingresos bajaron a causa de un evento que cambió sus circunstancias de vida, puede llamar al Seguro Social y solicitar que se reconsidere su caso.

Si se muda o cambia su dirección postal, comuníquese con Seguro Social para informarles.

Seguro Social - Información de contacto	
Llame	1-800-772-1213 Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8 a. m. a 7 p. m. de lunes a viernes. Utilice los servicios telefónicos automatizados del Seguro Social para obtener información grabada y resolver algunos asuntos las 24 horas del día.
TTY	1-800-325-0778 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8 a. m. a 7 p. m. de lunes a viernes.

Seguro Social - Información de contacto	
Sitio web	www.SSA.gov

SECCIÓN 6 Medicaid

Medicaid un programa conjunto del Gobierno federal y estatal que ayuda a ciertas personas con ingresos y recursos limitados a pagar los costos médicos. Algunas personas que reciben beneficios de Medicare también pueden ser elegibles para Medicaid. Los programas que ofrece Medicaid ayudan a las personas con Medicare a pagar sus costos de Medicare, como sus primas de Medicare. Estos **Programas de Ahorros de Medicare** incluyen lo siguiente:

- **Beneficiario calificado de Medicare (QMB):** ayuda a pagar las primas de Medicare Part A y Part B, y otros costos compartidos (como deducibles, coseguros y copagos). (Algunas personas con QMB también son elegibles para los beneficios completos de Medicaid [QMB+]).
- **Beneficiario Especificado de Medicare con Ingresos Bajos (SLMB):** ayuda a pagar las primas de la Parte B. (Algunas personas con SLMB también son elegibles para los beneficios completos de Medicaid [SLMB+]).
- **Individuo Calificado (QI):** ayuda a pagar las primas de la Parte B.
- **Individuos Discapacitados y Empleados Calificados (QDWI):** ayuda a pagar las primas de la Parte A.

Para obtener más información sobre los programas de ahorros de Medicaid y Medicare, comuníquese con Maryland Medical Assistance.

Maryland Medical Assistance (Programa de Medicaid de Maryland) – Información de contacto	
Llame	410-767-6500 o 877-463-3464 De lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5 p. m.
TTY	800-735-2258 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen problemas auditivos o del habla.
Escriba	Maryland Department of Health 201 West Preston Street Baltimore, MD 21201
Sitio web	https://mmcp.health.maryland.gov

Para obtener más información sobre los programas de ahorros de Medicaid y Medicare, comuníquese con DC Medicaid

DC Medicaid (Programa de Medicaid de Washington D.C.) – Información de contacto	
Llame	202-671-4200 De lunes a viernes de 8:15 a. m. a 4:45 p. m.
TTY	711
Escriba	Washington D.C. Department of Human Services 64 New York Ave, NE, 6th Floor Washington, DC 20002
Sitio web	https://dc.gov/service/medicaid

SECCIÓN 7 Programas que ayudan a las personas a pagar los medicamentos recetados

El sitio web de Medicare (www.Medicare.gov/ basics/costs/help/drug-costs) tiene información sobre formas de reducir los costos de los medicamentos recetados. Los siguientes programas pueden ayudar a las personas con ingresos limitados.

Ayuda Adicional (Extra Help) de Medicare

Medicare y el Seguro Social tienen un programa llamado Ayuda Adicional (Extra Help) que puede ayudar a pagar los costos de los medicamentos para las personas con recursos e ingresos limitados. Si califica, obtiene ayuda para pagar su prima mensual del plan de medicamentos de Medicare, el deducible anual y los copagos de los medicamentos. La Ayuda Adicional (Extra Help) también se contabiliza para los gastos de bolsillo.

Si califica automáticamente para la Ayuda Adicional (Extra Help), Medicare le enviará una carta morada por correo para avisarle. Si no reúne los requisitos automáticamente, puede presentar su solicitud en cualquier momento. Para verificar si califica para obtener Ayuda Adicional (Extra Help):

- Visite https://secure.ssa.gov/ i1020/comience A para hacer la solicitud de manera virtual.
- Llame al Seguro Social al 1-800-772-1213. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-800-325-0778.

Cuando solicite Ayuda Adicional (Extra Help), también puede iniciar el proceso de solicitud para el Programa de Ahorros de Medicare (MSP). Estos programas estatales brindan ayuda con otros costos de Medicare. El Seguro Social enviará información a su estado para iniciar una solicitud de MSP, a menos que usted les diga que no lo hagan en la solicitud de Ayuda Adicional (Extra Help).

Si califica para la Ayuda Adicional (Extra Help) y cree que está pagando un monto incorrecto por su medicamento recetado en una farmacia, nuestro plan tiene un proceso para ayudarlo a obtener evidencia del monto de copago correcto. Si ya tiene evidencia de la cantidad correcta, podemos ayudarlo a compartir esta evidencia con nosotros.

- Comuníquese con Servicios para Miembros si no está seguro de qué evidencia debe proporcionarnos. A menudo, esta evidencia es un aviso de su oficina estatal de Medicaid o del Seguro Social que confirma que califica para recibir Ayuda Adicional (Extra Help). Dependiendo de su situación, puede ser otro tipo de documentación. Envíenos esta evidencia de alguna de las siguientes dos maneras. Luego, le reenviaremos la información actualizada a Medicare.

  Número de fax: 855-215-6946

  Correo postal: CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage
  Attention: Member Services Department
  P.O. Box 915
  Owings Mills, MD 21117

- **Nota:** hasta que Medicare actualice sus registros, es posible que usted o su representante deban proporcionar una copia de la evidencia en la farmacia cuando obtenga medicamentos recetados cubiertos por la Parte D para que se le cobre el monto de costos compartidos correspondiente.
- Cuando recibimos la evidencia que demuestra su nivel de copago correcto, actualizamos nuestro sistema para que usted pueda pagar el monto correcto cuando surta su siguiente receta. Si paga de más por su copago, le reembolsaremos la cantidad correspondiente, ya sea mediante cheque o mediante un crédito de copago futuro. Si la farmacia no le cobró sus copagos y usted les debe, podemos realizar el pago directamente a la farmacia. Si el estado pagó por usted, podemos pagarle directamente al estado. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

¿Qué sucede si tiene Ayuda Adicional (Extra Help) y cobertura del State Pharmaceutical Assistance Program (SPAP)?

Muchos estados ofrecen ayuda para pagar sus medicamentos recetados, las primas de planes de medicamentos u otros costos de medicamentos. Si usted está inscrito en el State Pharmaceutical Assistance Program (SPAP), la Ayuda Adicional (Extra Help) de Medicare paga primero.

En Maryland, el State Pharmaceutical Assistance Program es el Maryland Senior Prescription Drug Assistance Program.

Comuníquese con el Maryland Senior Prescription Drug Assistance Program llamando al 800-551-5995 (los usuarios de TTY deben llamar al 800-877-5156) o escribiéndonos a:

Maryland - SPDAP
c/o International Software Systems Inc.
P.O. Box 749
Greenbelt, Maryland 20768-0749

En Washington D.C., el State Pharmaceutical Assistance Program es el DC Pharmacy Benefits Program.

Comuníquese con el DC Pharmacy Benefits Program llamando al 202-671-4815 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o escribiéndonos a:

DC Health
2201 Shannon Place SE
Washington, DC 20020

¿Qué sucede si tiene Ayuda Adicional (Extra Help) y cobertura en el AIDS Drug Assistance Program (ADAP)?

El AIDS Drug Assistance Program (ADAP) ayuda a las personas con VIH/SIDA a tener acceso a los medicamentos para el VIH que pueden salvar sus vidas. Los medicamentos recetados de Medicare Part D que también están en el formulario del ADAP califican para la asistencia para costos compartidos de medicamentos recetados por medio de Maryland AIDS Drug Assistance Program o DC AIDS Drug Assistance Program.

Nota: Para ser elegible para el ADAP en su estado, las personas deben cumplir con ciertos criterios, incluidos la evidencia de residencia de estado y la condición de VIH, bajos ingresos según lo defina el estado, y condición de no asegurado o con seguro insuficiente.

Si cambia de plan, notifique a su trabajador de inscripción local de ADAP para que pueda continuar recibiendo ayuda. Para obtener información sobre los criterios de elegibilidad, los medicamentos cubiertos o cómo inscribirse en el programa, llame al Maryland AIDS Drug Assistance Program o al DC AIDS Drug Assistance Program.

Maryland AIDS Drug Assistance Program
410-767-6535 o 800-205-6308
de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.
1223 W. Pratt Street
Baltimore, MD 21223
https://health.maryland.gov/phpa/OIDPCS/Pages/MADAP.aspx

DC AIDS Drug Assistance Program
202-671-4815
De lunes a viernes, de 8:15 a. m. a 4:45 p. m.
899 North Capitol Street
Washington, DC 20002
https://dchealth.dc.gov/node/137072

Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica

Muchos estados cuentan con State Pharmaceutical Assistance Programs que ayudan a ciertas personas a pagar los medicamentos recetados según sus necesidades financieras, su edad, su afección médica o su discapacidad. Cada estado cuenta con normas diferentes para ofrecer la cobertura de medicamentos a sus miembros.

En Maryland, el State Pharmaceutical Assistance Program es el Maryland Senior Prescription Drug Assistance Program.

Maryland Senior Prescription Drug Assistance Program – Información de contacto	
Llame	800-551-5995 De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
TTY	800-877-5156 Este número requiere equipo telefónico especial y es solo para personas que tienen problemas auditivos o del habla.
Escriba	Maryland - SPDAP c/o International Software Systems Inc. P.O. Box 749 Greenbelt, Maryland 20768-0749
Sitio web	http://marylandspdap.com

En Washington D.C., el State Pharmaceutical Assistance Program es el Maryland Senior Prescription Drug Assistance Program.

DC Pharmacy Benefits Program - Información de contacto	
Llame	202-671-4815 de lunes a viernes, de 8:15 a. m. a 4:45 p. m.
TTY	711
Escriba	DC Health 2201 Shannon Place SE Washington, DC 20020
Sitio web	https://dchealth.dc.gov/node/137072

Medicare Prescription Payment Plan

El Medicare Prescription Payment Plan es una opción de pago que funciona con su cobertura de medicamentos actual y puede ayudarle a administrar los costos de los medicamentos cubiertos por nuestro plan distribuyéndolos a lo largo del **año calendario** (de enero a diciembre). Cualquier persona con un plan de medicamentos de Medicare o plan de salud de Medicare con cobertura de medicamentos (como un plan Medicare Advantage con cobertura de medicamentos) puede usar esta opción de pago. **Esta opción de pago puede ayudarle a administrar sus gastos, pero no le ahorra dinero ni reduce los costos de sus medicamentos. Si participa en el Medicare Prescription Payment Plan y permanece en el mismo plan de la Parte D, su participación se renovará automáticamente por 2026.** Para obtener más información sobre esta opción de pago, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o visite www.Medicare.gov.

El Medicare Prescription Payment Plan: información de contacto	
Llame	888-970-0917

El Medicare Prescription Payment Plan: información de contacto	
	Las llamadas a este número son gratuitas. Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para las personas que no hablan inglés.
TTY	711 Las llamadas a este número son gratuitas. las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año
Escriba	P.O. Box 7 Pittsburgh, PA 15230
Sitio web	www.carefirst.com/myaccount

SECCIÓN 8 Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB)

La Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios es una agencia federal independiente que administra programas integrales de beneficios para los trabajadores ferroviarios del país y sus familias. Si recibe sus servicios de Medicare por medio de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, les debe avisar si se muda o cambia de dirección postal. Si tiene alguna pregunta sobre beneficios que le corresponden de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios, llame a la agencia.

Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (RRB) – Información de contacto	
Llame	1-877-772-5772 Las llamadas a este número son gratuitas. Pulse “0” para hablar con un representante de la RRB los lunes, martes, jueves y viernes de 9 a. m. a 3:30 p. m., y los miércoles de 9 a. m. a 12 p. m. Pulse “1” para acceder a la línea de ayuda automatizada de la RRB y a información grabada, las 24 horas del día, incluidos los fines de semana y feriados.
TTY	1-312-751-4701 Este número requiere un equipo de teléfono especial y es solo para personas que tienen problemas auditivos o del habla. Las llamadas a este número no son gratuitas.
Sitio web	https://RRB.gov

SECCIÓN 9 Si tiene algún seguro grupal o algún otro seguro médico de un empleador

Si usted (o su cónyuge o pareja de hecho) obtiene beneficios de su empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho) o grupo de jubilados como parte de este plan, llame al administrador de beneficios del empleador/ sindicato o a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) si tiene alguna pregunta. Puede preguntar acerca de sus beneficios médicos, primas, o período de inscripción (o los de su cónyuge o pareja de hecho) del empleador o de retiro. (Los números telefónicos de Servicios para Miembros están impresos en el dorso de este documento). Puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si tiene preguntas acerca de su cobertura de Medicare bajo este plan. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Si usted tiene otra cobertura de medicamentos a través de su empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho), o grupo de jubilados, comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo.** El administrador de beneficios puede ayudarlo a entender cómo funcionará su cobertura actual de medicamentos con nuestro plan.

CAPÍTULO 3:
Cómo usar nuestro plan para sus servicios médicos

SECCIÓN 1 Cómo obtener atención médica como miembro de nuestro plan

En este capítulo, se explican los conceptos que usted necesita conocer sobre cómo obtener cobertura de nuestro plan para atención médica. Para obtener detalles sobre cuál atención médica cubre nuestro plan y cuánto paga usted cuando recibe esta atención, utilice el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4.

Sección 1.1 Proveedores de la red y servicios cubiertos

- Los **proveedores** son los médicos y otros profesionales de atención médica autorizados por el estado para proveer servicios y atención médica. El término "proveedores" también incluye hospitales y otros centros de atención médica.
- Los **proveedores de la red** son los médicos y otros profesionales de atención médica, grupos médicos, hospitales y otros centros de atención médica que tienen un acuerdo con nosotros para aceptar nuestro pago y su monto de costos compartidos como pago total. Hemos acordado que estos proveedores presten servicios cubiertos a los miembros de nuestro plan. Los proveedores de nuestra red nos emiten directamente una factura a nosotros por la atención que usted recibe. Cuando visite a un proveedor de la red, normalmente pagará solo la parte que le corresponde por el costo de los servicios cubiertos.
- **Servicios cubiertos** incluyen toda la atención médica, los servicios de atención médica, los suministros, el equipo y los medicamentos recetados que están cubiertos por nuestro plan. Sus servicios cubiertos de atención médica se enumeran en el Cuadro de beneficios médicos en el Capítulo 4. Sus servicios cubiertos para medicamentos recetados se tratan en el Capítulo 5.

Sección 1.2 Normas básicas para obtener cobertura de nuestro plan para su atención médica

Como plan de seguro médico de Medicare, CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete debe cubrir todos los servicios que cubre Medicare Original y cumplir todas las reglas de cobertura de Medicare Original.

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete en general cubrirá su atención médica si:

- **La atención médica que recibe se encuentra incluida en el Cuadro de Beneficios Médicos del plan** en el Capítulo 4.
- **La atención que recibe se considere médicamente necesaria**. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros, equipos o medicamentos se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con estándares aceptados de la práctica médica.
- **Recibe la atención de un proveedor que es elegible para prestar servicios de conformidad con Medicare Original.** Como miembro de nuestro plan, puede recibir atención de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red (consulte la Sección 2 para obtener más información).
  - Los proveedores de nuestra red aparecen en el *Directorio de proveedores* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html.
  - Si consulta a un proveedor fuera de la red, es posible que su parte de los costos por los servicios cubiertos sea mayor.
  - Nota: Si bien puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, este debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto en el caso de atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si consulta a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable del costo total de los servicios que reciba. Verifique con su proveedor antes de recibir los servicios a fin de confirmar que es elegible para participar en Medicare.

SECCIÓN 2 Utilice proveedores dentro y fuera de la red para obtener su atención médica

Sección 2.1 Puede elegir un proveedor de atención primaria (PCP) para que le brinde y supervise su atención médica

Definición de “PCP” y qué tipo de servicios presta un PCP

Un PCP es un proveedor de atención primaria. El PCP puede ayudar a administrar su atención médica general y puede ayudarle a coordinar servicios con otros proveedores de atención médica. El PCP no es responsable de obtener la autorización para los servicios prestados por un especialista cuando esta es necesaria. La autorización es responsabilidad del especialista u otro proveedor. Su PCP puede ser un proveedor dentro de la red o un proveedor fuera de la red.

¿Cómo elegir un PCP?

Consulte el Directorio de proveedores para encontrar proveedores en su área que acepten nuevos pacientes y comuníquese con ellos para programar una cita.

Cómo cambiar de PCP

Puede cambiar de PCP por cualquier razón, en cualquier momento. Además, es posible que su PCP pueda dejar la red de proveedores de nuestro plan y usted tenga que elegir un PCP nuevo.

Sección 2.2 Cómo recibir atención de especialistas y otros proveedores de la red

Un especialista es un médico que proporciona servicios de atención médica para una parte del cuerpo o una enfermedad específica. Existen muchos tipos de especialistas. Por ejemplo:

- Los oncólogos atienden a pacientes con cáncer
- Los cardiólogos atienden a pacientes con afecciones cardíacas
- Los ortopedas atienden a pacientes con ciertas afecciones de los huesos, de las articulaciones o de los músculos

Es posible que se necesite autorización previa para determinados servicios (consulte el Capítulo 4 para obtener información sobre los servicios que requieren autorización previa). La autorización se puede obtener del plan. Usted o su proveedor, incluido un proveedor no contratado, pueden preguntar al plan si cubrirá un servicio antes de que se preste. Usted o su proveedor pueden solicitar que esta determinación sea por escrito. Este proceso se denomina determinación anticipada. Si decimos que no cubriremos sus servicios, usted o su proveedor tienen derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir la atención. En el Capítulo 9 (Qué hacer si tiene un problema o una queja [determinaciones de cobertura, apelaciones, quejas]), se ofrece más información sobre qué hacer si quiere que tomemos una determinación de cobertura o si quiere apelar una decisión que ya hemos tomado.

Nota: es importante saber de antemano qué es lo que Medicare cubrirá o no. Asegúrese de preguntar a su proveedor si un servicio está cubierto. Los proveedores deben informarle cuando algo no está cubierto y darle una aviso por escrito, o informarle verbalmente, cuando Medicare no cubre el servicio.

Cuando un especialista u otro proveedor de la red se retira de nuestro plan

Podemos hacer cambios en hospitales, médicos y especialistas (proveedores) de la red de nuestro plan durante el año. Si su médico o especialista abandona nuestro plan, usted tiene determinados derechos y protecciones:

- Si bien nuestra red de proveedores puede cambiar durante el año, Medicare exige que le brindemos acceso ininterrumpido a médicos y especialistas calificados.
- Le informaremos que su proveedor abandona nuestro plan para que tenga tiempo para seleccionar un nuevo proveedor.
  - Si su proveedor de atención primaria o de salud conductual deja nuestro plan, le notificaremos si ha visto a ese proveedor en los últimos 3 años.
  - Si cualquiera de sus otros proveedores abandona nuestro plan, le notificaremos si se le asigna el proveedor, si actualmente recibe atención de este o si lo ha consultado en los últimos 3 meses.

- Le ayudaremos a elegir un nuevo proveedor calificado dentro de la red para la continuidad de la atención.
- Si está bajo tratamiento médico o terapias con su proveedor actual, tiene derecho a solicitar continuar recibiendo el tratamiento o las terapias médicamente necesarios. Trabajaremos con usted para que pueda continuar recibiendo atención.
- Le proporcionaremos información sobre los períodos de inscripción disponibles y las opciones que puede tener para cambiar de plan.
- Cuando un proveedor o beneficio dentro de la red no esté disponible o sea inadecuado para satisfacer sus necesidades médicas, haremos los arreglos para cualquier beneficio cubierto médicamente necesario fuera de nuestra red de proveedores con costos compartidos dentro de la red. Necesita autorización previa del plan.
- Si se entera de que su médico o especialista abandona nuestro plan, comuníquese con nosotros para que podamos ayudarle a encontrar un proveedor nuevo y gestionar su atención.
- Si cree que no le hemos proporcionado un proveedor calificado para reemplazar su proveedor anterior o que no se está gestionando su atención de forma adecuada, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad de la atención ante la QIO, una queja formal sobre la calidad de la atención a nuestro plan, o ambos (consulte el Capítulo 9).

Sección 2.3 Cómo recibir atención de proveedores fuera de la red

Como miembro de nuestro plan, puede elegir recibir atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, los proveedores que no tienen contrato con nosotros no tienen ninguna obligación de atenderlo, excepto en situaciones de emergencia. Nuestro plan cubrirá los servicios de los proveedores dentro o fuera de la red, siempre que los servicios sean beneficios cubiertos y médicamente necesarios. Sin embargo, **si consulta a un proveedor fuera de la red, es posible que su parte de los costos por los servicios cubiertos sea mayor.** Estos son otros datos importantes que debe saber sobre el uso de proveedores fuera de la red:

- Usted puede obtener su atención de un proveedor fuera de la red; sin embargo, en la mayoría de los casos, ese proveedor debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto en el caso de atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si recibe atención de un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable de pagar el costo total de los servicios que reciba. Verifique con su proveedor antes de recibir los servicios a fin de confirmar que es elegible para participar en Medicare.
- No necesita obtener una remisión ni una autorización previa cuando reciba atención de proveedores fuera de la red. Sin embargo, antes de recibir servicios de proveedores fuera de la red, solicite una determinación de cobertura previa a la visita para confirmar que los servicios que recibe estén cubiertos y sean médicamente necesarios (consulte la Sección 4 del Capítulo 9). Esto es importante por los siguientes motivos:

- Sin una determinación de cobertura antes de la visita, y si nuestro plan más adelante determina que los servicios no están cubiertos o no eran médicamente necesarios, nuestro plan puede denegar la cobertura, en cuyo caso usted será responsable del costo total. Si decimos que no cubriremos los servicios que recibió, tiene derecho a apelar nuestra decisión de no cubrir la atención (consulte el Capítulo 9).

- Es mejor pedirle a un proveedor fuera de la red que le facture primero a nuestro plan. Sin embargo, si ya pagó por los servicios cubiertos, le reembolsaremos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. O si un proveedor fuera de la red le envía una factura que cree que deberíamos pagar, puede enviárnosla para el pago (consulte el Capítulo 7).
- Si utiliza un proveedor fuera de la red para atención de emergencia, servicios de urgencia o diálisis fuera del área, es posible que no tenga que pagar un monto de costos compartidos más alto (consulte la Sección 3).

SECCIÓN 3 Cómo obtener servicios en caso de emergencia, desastre o necesidad urgente de atención

Sección 3.1 Recibir atención si tiene una emergencia médica

Una **emergencia médica** es cuando usted o cualquier otra persona prudente con un conocimiento promedio de medicina y salud creen que usted presenta síntomas médicos que requieren atención médica inmediata para evitar que muera (y, en caso de estar embarazada, pierda al bebé), pierda una extremidad o pierda la función de una extremidad, o que afecte gravemente las funciones corporales. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente.

En caso de una emergencia médica:

- **Obtenga ayuda cuanto antes.** Llame al 911 para obtener ayuda o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Pida una ambulancia si la necesita. No necesita obtener primero una aprobación o una remisión del PCP. No es necesario que acuda a un médico de la red. Puede recibir atención médica de emergencia cubierta en cualquier momento que la necesite, en cualquier lugar dentro de Estados Unidos o en sus territorios y de cualquier proveedor con una licencia estatal pertinente, incluso si no son parte de nuestra red. También cubrimos servicios de emergencia fuera de Estados Unidos y sus territorios.
- **En cuanto pueda, verifique que se haya informado a nuestro plan acerca de su emergencia.** Debemos realizar el seguimiento de su atención de emergencia. Usted u otra persona deben llamarnos para informarnos sobre su atención de emergencia, generalmente dentro de las 48 horas. Llame al 833-536-2001, De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.

Servicios cubiertos en una emergencia médica

Nuestro plan cubre servicios de ambulancia en situaciones en las que el traslado a la sala de emergencia con otro medio de transporte podría poner en peligro su salud. También cubrimos servicios médicos durante la emergencia.

Los médicos que le provean atención de emergencia determinarán cuándo su estado es estable y si la emergencia médica ha concluido.

Luego de que la emergencia médica haya terminado, tiene derecho a recibir atención de seguimiento para estar seguro de que su estado sigue siendo estable. Sus médicos seguirán tratándolo hasta que sus médicos se comuniquen con nosotros y planifiquen la atención adicional. La atención de seguimiento está cubierta por nuestro plan.

Si recibe atención de seguimiento de proveedores fuera de la red, pagará el costo compartido más alto fuera de la red.

¿Qué ocurre si no era una emergencia médica?

A veces, es difícil determinar cuándo se tiene una emergencia médica. Por ejemplo, usted podría consultar por una atención de emergencia (porque cree que su salud corre grave peligro) y el médico podría determinar que, en realidad, no se trató de una emergencia médica. Si se determina que no tuvo una emergencia médica (siempre que justificadamente haya creído que su salud corría grave peligro), cubriremos la atención que recibió.

Sin embargo, después de que el médico haya dicho que no se trata de una emergencia, el monto de costos compartidos que usted pague dependerá de si recibe la atención de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red. Si recibe atención de proveedores de la red, su parte de los costos generalmente será menor que si recibe atención de proveedores fuera de la red.

Sección 3.2 Recibir atención cuando necesita servicios urgentemente

Un servicio que requiere atención médica inmediata (pero no es una emergencia) es un servicio requerido urgentemente si se encuentra de modo temporal fuera del área de servicio de nuestro plan o si no es razonable, dado el momento, lugar y circunstancias, obtener este servicio de proveedores de la red. Algunos ejemplos de servicios requeridos urgentemente son las enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Sin embargo, las visitas de rutina médicamente necesarias al proveedor, como los chequeos anuales, no se consideran requeridas urgentemente incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red del plan no está disponible temporalmente.

Puede recibir atención de urgencia a través de centros de atención de urgencia o mediante telesalud y opciones en línea. Su Directorio de proveedores incluye una lista de centros de atención de urgencia que forman parte de la red. También puede aprovechar las opciones remotas, como nuestros Servicios de Telesalud Adicionales (Consulte el Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4 para obtener más información).

Los servicios médicos de urgencia están cubiertos a nivel mundial.

Solo están cubiertos los servicios prestados en un entorno de atención de urgencia. Si le admiten en el hospital, los beneficios para pacientes hospitalizados relacionados con su atención de urgencia no están cubiertos por el plan.

Si recibe servicios de emergencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, usted será responsable del pago en el momento en que se presten los servicios. Posteriormente, puede presentar las reclamaciones y un comprobante de pago para la consideración del reembolso (menos cualquier costo compartido aplicable al miembro). El transporte y la repatriación no están cubiertos.

Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (Sección 1).

Nuestro plan cubre servicios de emergencia en todo el mundo fuera de los Estados Unidos en las siguientes circunstancias:

- la atención es necesaria para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia; o
- los servicios se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección imprevistas que no son de emergencia y requieren atención médica inmediata.

Solo están cubiertos los beneficios prestados en un entorno de sala de emergencias. Si le admiten en el hospital, los beneficios para pacientes hospitalizados relacionados con su emergencia no están cubiertos por el plan.

Si recibe servicios de emergencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, usted será responsable del pago en el momento en que se presten los servicios. Posteriormente, puede presentar las reclamaciones y un comprobante de pago para la consideración del reembolso (menos cualquier costo compartido aplicable al miembro). El transporte y la repatriación no están cubiertos.

Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (Sección 1).

Sección 3.3 Obtener atención durante un desastre

Si el gobernador de su estado, el secretario de Salud y Servicios Humanos o el presidente de los Estados Unidos declara un estado de desastre o de emergencia en su área geográfica, usted sigue teniendo derecho a recibir atención de nuestro plan.

Visite www.carefirst.com/medicareadvantage para obtener información sobre cómo recibir la atención médica necesaria durante un desastre.

Si durante un desastre no puede utilizar un proveedor de la red, nuestro plan le permitirá obtener atención de proveedores fuera de la red con el mismo costo compartido que se requiere dentro de la red. Si no puede usar una farmacia de la red durante un desastre, es posible que pueda surtir sus recetas en una farmacia fuera de la red. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5

SECCIÓN 4 ¿Qué sucede si le facturan directamente a usted el costo total de los servicios cubiertos?

Si pagó más del costo compartido del plan por servicios cubiertos, o si recibe una factura por el costo total de los servicios médicos cubiertos, puede solicitarnos que paguemos nuestra parte del costo de los servicios cubiertos. Consulte el Capítulo 7 para obtener información sobre lo que debe hacer.

Sección 4.1 Si nuestro plan no cubre los servicios, usted debe pagar el costo total

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cubre todos los servicios médicamente necesarios que se enumeran en el Cuadro de Beneficios Médicos en el Capítulo 4. Si usted recibe servicios que no están cubiertos por nuestro plan, usted es responsable de pagar el costo total de los servicios.

Para los servicios cubiertos que tienen una limitación de beneficios, también paga el costo total de cualquier servicio que reciba después de haber agotado su beneficio para ese tipo de servicio cubierto. El monto que pague después de agotar el beneficio no se tendrá en cuenta para el máximo de gastos de bolsillo.

SECCIÓN 5 Servicios médicos en un estudio de investigación clínica

Sección 5.1 Qué es un estudio de investigación clínica

Los médicos y científicos realizan estudios de investigación clínica (también llamados *ensayos clínicos*) para probar nuevos tipos de atención médica, como por ejemplo, observar la acción de un nuevo medicamento para el cáncer. Ciertos estudios de investigación clínica están aprobados por Medicare. Los estudios de investigación clínica aprobados por Medicare normalmente solicitan voluntarios para participar en el estudio. Cuando participa en un estudio de investigación clínica, puede seguir inscrito en nuestro plan y continuar recibiendo los demás servicios que requiere para su atención (la atención que no está relacionada con el estudio) por medio de nuestro plan.

Si participa en un estudio aprobado por Medicare, Medicare Original se hace responsable del pago de la mayor parte de los costos de los servicios cubiertos que reciba como parte del estudio. Si nos informa que está participando en un ensayo clínico calificado, solo debe pagar el costo compartido dentro de la red para los servicios de ese ensayo. Si pagó más, por ejemplo, si ya pagó el monto de costos compartidos de Medicare Original, le reembolsaremos la diferencia entre lo que pagó y los costos compartidos dentro de la red. Sin embargo, deberá presentar la documentación que demuestre cuánto pagó.

Si desea participar en algún estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, no necesita comunicarnos ni obtener nuestra aprobación. No es necesario que los proveedores que le brindan atención como parte del estudio de investigación clínica sean proveedores de la red de nuestro plan. (Esto no se aplica a los beneficios cubiertos que requieren un ensayo clínico o

registro para evaluar el beneficio, incluidos ciertos beneficios que requieren cobertura con desarrollo de evidencia [NCDs-CED] y estudios de exención de dispositivos de investigación [IDE]. Estos beneficios también pueden estar sujetos a autorización previa y otras reglas del plan).

Si bien no es necesario el permiso de nuestro plan para participar en un estudio de investigación clínica, le recomendamos que nos informe con anticipación cuando decida participar en ensayos clínicos calificados por Medicare.

Si participa en un estudio que no está aprobado por Medicare, usted será responsable de todos los costos por su participación en el estudio.

Sección 5.2 Quién paga los servicios en un estudio de investigación clínica

Una vez que se registra en un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare, Medicare Original cubre los artículos y servicios de rutina que recibe como parte del estudio, que incluyen lo siguiente:

- Habitación y comidas por estadías en el hospital que Medicare pagaría aunque usted no participara en un estudio.
- Una operación u otro procedimiento médico si es parte del estudio de investigación.
- Tratamiento de los efectos colaterales y las complicaciones de la nueva atención

Después de que Medicare haya pagado su parte del costo de estos servicios, nuestro plan pagará la diferencia entre los costos compartidos en Medicare Original y los costos compartidos dentro de la red como miembro de nuestro plan. Esto significa que usted pagará el mismo monto por los servicios que recibe como parte del estudio que el monto que pagaría si recibiera estos servicios de parte de nuestro plan. Sin embargo, debe presentar la documentación que demuestre el monto de costos compartidos que pagó. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre el envío de solicitudes de pagos.

Ejemplo de costo compartido en un ensayo clínico: supongamos que, como parte del estudio de investigación, se le realizan análisis de laboratorio cuyo costo es de $100. Su parte del costo de estos análisis es de $20 con Medicare Original, pero la prueba solo sería de $10 bajo nuestro plan. En este caso, Medicare Original pagaría $80 por el análisis y usted pagaría el copago de $20 requerido por Medicare Original. Deberá informar a nuestro plan que recibió un servicio de ensayo clínico calificado y presentar la documentación, como la factura del proveedor, a nuestro plan. Entonces, nuestro plan le pagaría directamente $10. Por lo tanto, su pago neto por la prueba es de $10, el mismo monto que pagaría con los beneficios de nuestro plan.

Cuando usted participa en un estudio de investigación clínica, **ni Medicare ni nuestro plan pagarán los siguientes servicios:**

- Generalmente, Medicare no pagará por el nuevo artículo o servicio que el estudio está probando a menos que Medicare cubriera el artículo o servicio aun si usted no participara en un estudio.

- Artículos o servicios provistos solamente para recopilar datos y no utilizados directamente para su atención médica. Por ejemplo, Medicare no pagará los gastos por CT mensuales que se realizan como parte del estudio si su afección médica normalmente requeriría solo una CT.
- Artículos y servicios proporcionados por los patrocinadores de la investigación de forma gratuita para cualquier persona inscrita en el ensayo.

Obtenga más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica

Obtenga más información sobre la participación en un estudio de investigación clínica en la publicación *Medicare and Clinical Research Studies*, de Medicare, disponible en www.Medicare.gov/ sites/default/files/2019-09/02226-medicare-and-clinical-research-studies.pdf. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 6 Normas para obtener atención en una institución no médica religiosa dedicada a la atención médica

Sección 6.1 Institución religiosa no médica dedicada a la atención de la salud

Una institución religiosa no médica dedicada a la atención de la salud es un centro que proporciona atención para una afección que usualmente se trataría en un hospital o en un centro de enfermería especializada. Si recibir atención en un hospital o en un centro de enfermería especializada va contra las creencias religiosas de un miembro, en su lugar proporcionaremos cobertura de atención en una institución religiosa no médica dedicada a la atención de la salud. Este beneficio es exclusivo de los servicios para pacientes hospitalizados de la Parte A (servicios de atención de la salud no médica).

Sección 6.2 Cómo obtener atención en una institución religiosa no médica dedicada a la atención de la salud

Para recibir atención en una institución religiosa no médica dedicada a la atención de la salud, deberá firmar un documento legal en el que declare que conscientemente se opone a recibir tratamientos médicos **no exceptuados**.

- Atención o tratamientos médicos **no exceptuados** se refiere a cualquier tipo de atención o tratamiento médico *voluntario* y *no requerido* por las leyes federales, estatales o locales.
- Tratamientos médicos **exceptuados** se refiere a cualquier tipo de atención o tratamiento médico que usted recibe que *no* es voluntario o *es requerido* por las leyes federales, del estado o locales.

Para recibir cobertura de nuestro plan, la atención que usted recibe de una institución no médica religiosa de atención médica debe cumplir las siguientes condiciones:

- El centro que proporciona la atención médica debe estar certificado por Medicare.

- Nuestro plan solo cubre los aspectos no religiosos de la atención.
- Si esta institución le proporciona servicios en un centro, aplican las siguientes condiciones:
  - debe tener una afección médica que le permitiría recibir servicios cubiertos para atención en hospital para pacientes hospitalizados o atención en un centro de enfermería especializada;
  - *– y –* usted debe obtener la aprobación por adelantado de nuestro plan antes de ingresar al centro, o su internación no estará cubierta.

Se aplican los límites de cobertura de atención en el hospital para pacientes hospitalizados y de atención en un centro de enfermería especializada de Medicare. Consulte el Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4 para obtener más detalles.

SECCIÓN 7 Normas para la adquisición de propiedad de equipo médico duradero

Sección 7.1 Usted no será propietario de algunos equipos médicos duraderos después de realizar un cierto número de pagos bajo nuestro plan

El equipo médico duradero (DME) incluye artículos tales como el equipo y suministros de oxígeno, sillas de ruedas, andadores, sistemas de colchón eléctrico, muletas, suministros para diabéticos, dispositivos generadores de voz, bombas de infusión IV, nebulizadores y camas de hospital ordenadas por un proveedor para que los miembros lo usen en el hogar. El miembro siempre será el propietario de algunos artículos del DME, como las prótesis. Otros tipos de DME que debe alquilar.

En Medicare Original, las personas que alquilan ciertos tipos de DME adquieren la propiedad del equipo luego de hacer copagos por el artículo durante 13 meses. **Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, no obtendrá la propiedad de los artículos de DME alquilados, independientemente de la cantidad de copagos que realice por el artículo mientras sea miembro de nuestro plan.** No obtendrá la propiedad incluso si realizó hasta 12 pagos consecutivos para el artículo de DME bajo Medicare Original antes de inscribirse en nuestro plan.

¿Qué sucede con los pagos que realizó por equipo médico duradero si se cambia a Medicare Original?

Si no adquirió la propiedad del artículo DME mientras está en nuestro plan, deberá realizar 13 nuevos pagos consecutivos después de que se pase a Medicare Original para poder ser dueño del artículo DME. Los pagos que realizó mientras estaba inscrito en nuestro plan no cuentan como parte de estos 13 pagos.

Ejemplo 1: realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y, luego se inscribió en nuestro plan. Los pagos que usted hizo en Medicare Original no cuentan.

Ejemplo 2: realizó 12 pagos consecutivos o menos por el artículo en Medicare Original y, luego se inscribió en nuestro plan. No obtuvo la propiedad del artículo mientras estabas en nuestro plan. Luego regresó a Medicare Original. Tendrá que realizar 13 nuevos pagos consecutivos para ser propietario del artículo una vez que vuelva a inscribirse en Medicare Original. Cualquier pago que ya haya realizado (ya sea a nuestro plan o a Medicare Original) no cuenta.

Sección 7.2 Normas para los equipos de oxígeno, los suministros y el mantenimiento

Si califica para la cobertura de equipos de oxígeno de Medicare CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cubrirá lo siguiente:

- Alquiler de equipos de oxígeno.
- Suministro de oxígeno y contenidos de oxígeno.
- Tubos y accesorios de oxígeno relacionados para la administración de oxígeno y contenidos de oxígeno.
- Mantenimiento y reparaciones de equipos de oxígeno.

Si usted abandona CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete o ya no requiere médicamente equipos de oxígeno, entonces se debe devolver el equipo de oxígeno.

¿Qué sucede si deja nuestro plan y vuelve a Medicare Original?

Medicare Original requiere que un proveedor de oxígeno le proporcione servicios por 5 años. Durante los primeros 36 meses, usted alquila el equipo. Durante los 24 meses restantes, el proveedor proporciona el equipo y el mantenimiento (usted sigue siendo responsable del copago por el oxígeno). Después de 5 años puede elegir quedarse en la misma compañía o cambiarse a otra. En ese momento, el ciclo de 5 años vuelve a empezar, incluso si sigue en la misma compañía, y lo obliga a pagar copagos nuevamente durante los primeros 36 meses. Si usted se inscribe o abandona nuestro plan, el ciclo de 5 años comienza de nuevo.

CAPÍTULO 4:
Cuadro de Beneficios Médicos (lo que está cubierto y lo que usted paga)

SECCIÓN 1 Explicación sobre sus gastos de bolsillo para servicios cubiertos

El Cuadro de Beneficios Médicos enumera sus servicios cubiertos y se muestra cuánto pagará por cada servicio cubierto como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. Esta sección también proporciona información sobre los servicios médicos que no están cubiertos y explica los límites para determinados servicios.

Sección 1.1 Gastos de bolsillo que puede pagar por servicios cubiertos

Los tipos de gastos de bolsillo que posiblemente tenga que pagar por los servicios cubiertos incluyen los siguientes.

- Un **copago** es la suma fija que usted abona cada vez que recibe determinados servicios médicos. Debe abonar un copago en el momento que recibe el servicio médico. (El Cuadro de Beneficios Médicos le brinda más información sobre los copagos).
- El **coseguro** es el porcentaje que usted paga del costo total de determinados servicios médicos. Debe pagar el coseguro en el momento que recibe el servicio médico. (En el Cuadro de Beneficios Médicos se brinda más información acerca de su coseguro).

La mayor parte de las personas que califican para Medicaid o para el programa de Beneficiario Calificado de Medicare (QMB) nunca deben pagar deducibles, copagos o coseguro. Si está en uno de estos programas, asegúrese de mostrar su evidencia de elegibilidad de Medicaid o QMB a su proveedor.

Sección 1.2 ¿Cuál es el monto máximo que pagará por los servicios médicos cubiertos de la Parte A y la Parte B de Medicare?

Según nuestro plan, existen 2 límites diferentes sobre lo que debe pagar de su bolsillo por los servicios médicos cubiertos:

- Su **monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red** es $7,300. Este es el monto máximo que pagará durante el año calendario por los servicios cubiertos de Medicare Part A y Part B que reciba de los proveedores dentro de la red. Los montos que paga por deducibles, copagos y coseguro por los servicios cubiertos de proveedores dentro de la red se tienen en cuenta para este monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red. (los montos que paga por las primas del plan, medicamentos de la Parte D y servicios de proveedores fuera de la red no se tienen en cuenta para su monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red. Además, los montos que paga por algunos servicios no se tienen en cuenta para su monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red. Estos servicios aparecen marcados en el Cuadro de Beneficios Médicos). Si usted pagó $7,300 por servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B de proveedores de la red, no tendrá ningún gasto de bolsillo durante el resto del año cuando consulte a nuestros proveedores de la red. Sin embargo, usted debe seguir pagando la prima del plan y la prima de Medicare Part B (a menos que Medicaid o un tercero pague la prima de la Parte B por usted).
- Su **monto máximo combinado de gastos de bolsillo** es $12,300. Es el máximo que usted paga durante el año calendario por los servicios cubiertos por Medicare Part A y Part B que recibió de proveedores dentro y fuera de la red. Los montos que paga por deducibles, copagos y coseguro por los servicios cubiertos se tienen en cuenta para el monto máximo de gastos de bolsillo combinado. Los montos que paga por primas del plan y por sus medicamentos de la Parte D no cuentan para el monto máximo de gastos de bolsillo combinado. Si usted paga $12,300 por servicios cubiertos, tendrá una cobertura del 100% y no tendrá ningún gasto de bolsillo durante el resto del año para servicios de la Parte A y la Parte B cubiertos. Sin embargo, usted debe seguir pagando la prima del plan y la prima de Medicare Part B (a menos que Medicaid o un tercero pague la prima de la Parte B por usted).

Sección 1.3 Los proveedores no pueden facturarle el saldo

Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, usted tiene una importante protección, porque solo tiene que pagar el monto de costos compartidos cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. Los proveedores no pueden facturarle cargos adicionales por separado, lo que se denomina **facturación de saldo.** Esta medida de protección tiene validez incluso si nosotros pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e, incluso, si hay una disputa y nosotros no pagamos determinados cargos del proveedor.

Así es como funciona la protección contra la facturación de saldos:

- Si su costo compartido es un copago (un monto fijo de dólares, por ejemplo, $15.00), usted paga solo ese monto por cualquier servicio cubierto recibido de un proveedor de la red. Por lo general, tendrá copagos más altos cuando obtenga atención de proveedores fuera de la red.

- Si su costo compartido es un coseguro (un porcentaje de los cargos totales), usted nunca paga más que ese porcentaje. Sin embargo, su costo depende del tipo de proveedor que visite:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de reembolso de nuestro plan (esto se determina en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, debe pagar el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, debe pagar el monto del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- · Si cree que un proveedor le ha facturado un saldo, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

SECCIÓN 2 El Cuadro de Beneficios Médicos muestra sus beneficios médicos y costos

En el Cuadro de Beneficios Médicos que se encuentra en las siguientes páginas, se enumeran los servicios que cubre CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete y los gastos de bolsillo que usted paga por cada servicio (La cobertura de medicamentos de la Parte D se menciona en el Capítulo 5). Los servicios enumerados en el Cuadro de Beneficios Médicos se cubren solo cuando se reúnen estos requisitos:

- Los servicios cubiertos de Medicare deben ser provistos según las pautas de cobertura por Medicare.
- Sus servicios (que incluyen atención médica, servicios, suministros, equipos y medicamentos de la Parte B) *deben* ser médicamente necesarios. Médicamente necesario significa que los servicios, suministros o medicamentos se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su afección médica y cumplen con estándares aceptados de la práctica médica.
- Para los nuevos inscritos, el plan de atención coordinada de MA debe proporcionar un período de transición mínimo de 90 días, tiempo durante el cual el nuevo plan de MA no puede requerir autorización previa para ningún ciclo de tratamiento activo, incluso si este fue para un servicio que comenzó con un proveedor fuera de la red.
- Algunos de los servicios que se detallan en el Cuadro de Beneficios Médicos están cubiertos como servicios dentro de la red *solo* si su médico u otro proveedor de la red obtiene la aprobación por adelantado (llamada algunas veces autorización previa) de nuestra parte.
  - Los servicios cubiertos que se detallan en el Cuadro de beneficios médicos y que necesitan aprobación por adelantado para que se los considere como servicios cubiertos dentro de la red aparecen destacados en cursiva.

- Nunca necesitará aprobación por adelantado para servicios fuera de la red de proveedores fuera de la red.
- Aunque no necesita aprobación por adelantado para servicios fuera de la red, usted o su médico pueden pedirnos que tomemos una determinación de cobertura con antelación.

Otros puntos importantes que considerar sobre nuestra cobertura:

- Para los beneficios en los que su costos compartidos es un porcentaje de coseguro, el monto que paga depende del tipo de proveedor del que recibe los servicios:
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red, usted pagará el porcentaje de coseguro multiplicado por la tasa de reembolso de nuestro plan (según se determine en el contrato entre el proveedor y nuestro plan).
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que participa en Medicare, debe pagar el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores participantes.
  - Si recibe servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red que no participa en Medicare, debe pagar el porcentaje del coseguro multiplicado por la tasa de pago de Medicare para los proveedores no participantes.
- Como todos los planes de salud de Medicare, cubrimos todo lo que cubre Medicare Original. Para algunos de estos beneficios, usted paga *más* en nuestro plan de lo que pagaría en Medicare Original. En el caso de otros, paga *menos.* (Para saber más sobre la cobertura y los costos de Medicare Original, viste su manual *Medicare y Usted 2026*. Véalo en línea en www.Medicare.gov o solicite una copia llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048).
- En el caso de los servicios preventivos cubiertos sin costo conforme a Medicare Original, también cubrimos estos servicio sin costo alguno para usted. Sin embargo, si usted recibe tratamiento o control para una afección médica existente durante la visita en que reciba el servicio preventivo, se puede aplicar un copago por la atención recibida para dicha afección médica existente.
- Si Medicare aumenta la cobertura de nuevos servicios durante 2026, Medicare o nuestro plan cubrirán dichos servicios.

 **Esta manzana muestra los servicios preventivos en el Cuadro de Beneficios Médicos.**

Cuadro de Beneficios Médicos

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
 **Prueba de detección de aneurisma aórtico abdominal** Una sola prueba de detección de ultrasonido para personas en riesgo. Nuestro plan solo cubre esta prueba de detección si posee ciertos factores de riesgo y si obtiene una remisión para ello de parte de su médico, auxiliar médico, enfermera especializada o especialista de enfermería clínica.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para esta prueba de detección preventivo.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Acupuntura para el dolor lumbar crónico Los servicios cubiertos incluyen: Se cubren hasta 12 visitas en 90 días en las siguientes circunstancias: A los efectos de este beneficio, el dolor lumbar crónico se define como: • aquel que dura 12 semanas o más; • no es específico, en el sentido de que no tiene ninguna causa sistémica identificable (es decir, no está asociado con una afección metastásica, inflamatoria, enfermedad infecciosa, etc.); • no está asociado con una intervención quirúrgica; y • no está asociado con el embarazo. Se cubrirán 8 sesiones adicionales para aquellos pacientes que muestren una mejora. No se pueden administrar más de 20 tratamientos de acupuntura al año. El tratamiento debe interrumpirse si el paciente no mejora o empeora. **Requisitos del proveedor:** Los médicos (según se define en la sección 1861[r][1] de la Ley de Seguro Social [la Ley])	$0 de copago en el consultorio de un PCP o $35 de copago en el consultorio de un especialista por cada visita de acupuntura cubierta por Medicare. $10 de copago por cualquier servicio de acupuntura adicional además de los servicios cubiertos por Medicare (24 visitas por año calendario). Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
pueden proporcionar acupuntura de acuerdo con los requisitos estatales aplicables. Los asistentes médicos (PA), personal de enfermería profesional (NP) o especialistas en enfermería clínica (CNS) (tal como se indica en la sección 1861[aa][5] de la Ley) y el personal auxiliar pueden proporcionar acupuntura si cumplen con todos los requisitos estatales vigentes y tienen lo siguiente: • Un máster o doctorado en acupuntura o medicina oriental de una escuela acreditada por la Comisión de Acreditación de Medicina Oriental (ACAOM); y • una licencia actual, completa, activa y sin restricciones para practicar acupuntura en un Estado, Territorio o Mancomunidad (es decir, Puerto Rico) de los Estados Unidos o el District of Columbia. El personal auxiliar que proporciona acupuntura debe estar bajo el nivel apropiado de supervisión de un médico, PA o NP/CNS exigido por nuestras reglamentaciones del título 42 del CFR, artículos §§ 410.26 y 410.27. Nuestro plan también cubre servicios de acupuntura de rutina, además de los servicios de acupuntura para dolor lumbar crónico.	gastos de bolsillo (MOOP).	
Servicios de ambulancia Los servicios de ambulancia cubiertos, ya sea en situaciones de emergencia o no, incluyen servicios de traslado en ambulancia en aeronaves de alas fijas, aeronaves de alas giratorias y por tierra al centro correspondiente más cercano que pueda proveer atención a miembros con afecciones médicas para las cuales otros medios de transporte puedan poner en riesgo la salud del paciente o si lo autoriza nuestro plan. Si los servicios de ambulancia cubiertos no son para una situación de emergencia, se debe documentar que la afección del miembro es tal que otro medio de transporte podría ser peligroso	*Puede requerirse autorización previa para los servicios que no son de emergencia.* $200 de copago por cada viaje de ida en ambulancia por tierra cubierto por Medicare. $200 de copago por cada viaje en ambulancia por	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
para la salud del paciente y el traslado en ambulancia es médicamente necesario.	aire cubierto por Medicare. Este copago no se elimina si ingresa en un hospital.	
Examen físico anual El plan cubre un examen físico de rutina, además de la visita anual de bienestar, una vez al año. Este examen incluye un historial médico o familiar detallado, así como una evaluación detallada completa con un examen práctico de todos los aparatos y sistemas del cuerpo. Los servicios adicionales incluyen, según corresponda, pedidos de seguimiento o remisiones a otros profesionales, análisis de laboratorio, exámenes clínicos, electrocardiogramas (EKG), recomendaciones de exámenes preventivos, vacunas y asesoramiento sobre comportamientos saludables.	$0 de copago por un examen físico anual (1 por año calendario).	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Visita preventiva anual Si tiene la Parte B desde hace más de 12 meses, puede obtener una visita preventiva anual para desarrollar o actualizar un plan de prevención personalizado en función de su salud actual y sus factores de riesgo. Esto se cubre una vez cada 12 meses. **Nota:** Su primera visita preventiva anual no se puede realizar en los 12 meses posteriores a su visita preventiva de *"Bienvenida a Medicare"*. Sin embargo, no es necesario que se haya realizado una visita de *"Bienvenida a Medicare"* para tener cobertura para visitas preventivas anuales luego de haber tenido la Parte B durante 12 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva anual.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Mediciones de masa ósea Para las personas que reúnen los requisitos (generalmente, son personas con riesgo de	No se aplica coseguro, copago	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
pérdida de masa ósea o con riesgo de osteoporosis), los siguientes servicios están cubiertos cada 24 meses o con más frecuencia si se consideran médicamente necesarios: procedimientos para identificar la masa ósea, detectar pérdida ósea o determinar la calidad ósea, incluido un informe médico de los resultados.	ni deducible para las mediciones de masa ósea cubiertas por Medicare.	Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
 **Prueba de detección de cáncer de mama (mamografías)** Los servicios cubiertos incluyen: • Una mamografía inicial entre los 35 y los 39 años de edad. • Una mamografía de detección cada 12 meses para mujeres de 40 años en adelante. • Un examen clínico de mamas cada 24 meses.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las mamografías de detección cubiertas.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios de rehabilitación cardíaca Los programas integrales de servicios de rehabilitación cardíaca que incluyen ejercicio, educación y asesoramiento están cubiertos para miembros que cumplan ciertos requisitos con la orden de un médico. Nuestro plan también cubre programas intensivos de rehabilitación cardíaca que, por lo general, son más rigurosos o más intensos que los programas de rehabilitación cardíaca.	$5 de copago por cada consulta de rehabilitación cardíaca intensiva o servicio de rehabilitación cardíaca cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
 **Visita para reducción de riesgo de enfermedades cardiovasculares (terapia de enfermedades cardiovasculares)** Cubrimos una visita por año con su médico de atención primaria para ayudarle a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Durante esta visita, el médico puede analizar el uso de la aspirina (si corresponde), controlarle la presión arterial y darle consejos para asegurarse de que esté alimentándose de forma saludable.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de terapia conductual intensiva para la prevención de enfermedades cardiovasculares.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Prueba de detección de enfermedades cardiovasculares Análisis de sangre para la detección de enfermedades cardiovasculares (o anomalías asociadas con un riesgo elevado de enfermedades cardiovasculares) una vez cada 5 años (60 meses).	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las pruebas de enfermedad cardiovascular que están cubiertas una vez cada 5 años.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Prueba de detección de cáncer vaginal y del cuello uterino Los servicios cubiertos incluyen: • Para todas las mujeres: Las pruebas de Papanicolaou y los tactos vaginales están cubiertos una vez cada 24 meses. • Si tiene alto riesgo de sufrir cáncer de cuello uterino o vaginal, o si usted se encuentra en edad fértil y obtuvo un resultado no normal de la prueba de Papanicolaou en los últimos 3 años: una prueba de Papanicolaou cada 12 meses	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las pruebas de Papanicolaou y los exámenes pélvicos preventivos cubiertos por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios quiroprácticos Los servicios cubiertos incluyen: • Manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación. • Nuestro plan también cubre servicios quiroprácticos de rutina, además de la manipulación manual de la columna vertebral para corregir una subluxación.	*Puede requerirse autorización previa solo para los servicios quiroprácticos cubiertos por Medicare.* $5 de copago por cada visita quiropráctica cubierta por Medicare. $5 de copago por cualquier servicio quiropráctico adicional además de los servicios	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	cubiertos por Medicare (12 visitas por año calendario). Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de gastos de bolsillo (MOOP).	
Servicios de tratamiento y control del dolor crónico Servicios mensuales cubiertos para personas que viven con dolor crónico (dolor persistente o recurrente que dura más de 3 meses). Los servicios pueden incluir la evaluación del dolor, el control de la medicación y la coordinación y planificación de la atención.	El costo compartido de este servicio variará según los servicios individuales proporcionados durante el curso del tratamiento. La mayoría de los servicios se prestarían a través de un PCP o un especialista: PCP: $0 de copago por cada visita a un proveedor de atención primaria cubierta por Medicare o por cada visita de telesalud. Especialista: $35 de copago por cada visita a un especialista	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	cubierta por Medicare.	
 **Prueba de detección de cáncer colorrectal** Las siguientes pruebas de detección están cubiertas: • La colonoscopia no tiene límite de edad mínimo o máximo y está cubierta una vez cada 120 meses (10 años) para pacientes que no tienen un alto riesgo, o 48 meses después de una sigmoidoscopia flexible previa para pacientes que no tienen un alto riesgo de cáncer colorrectal, y una vez cada 24 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo después de una colonoscopia previa de detección. • La colonografía por tomografía computarizada para pacientes de 45 años o más que no tienen un alto riesgo de cáncer colorrectal y está cubierta cuando han pasado al menos 59 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o han pasado 47 meses después del mes en que se realizó la última sigmoidoscopia flexible de detección o colonoscopia de detección. Para los pacientes con alto riesgo de cáncer colorrectal, se puede realizar el pago de una colonografía por tomografía computarizada de detección realizada después de que hayan pasado al menos 23 meses después del mes en que se realizó la última colonografía por tomografía computarizada de detección o la última colonoscopia de detección.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de cáncer colorrectal cubierto por Medicare. Si su médico encuentra y extrae un pólipo u otro tejido durante la colonoscopia o la sigmoidoscopia flexible, la prueba de detección se convierte en un examen de diagnóstico y no se aplica coseguro, copago o deducible en nuestro plan. $0 de copago por cada enema de bario cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Sigmoidoscopia flexible para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 120 meses para pacientes que no tienen un alto riesgo después de que el paciente recibió una colonoscopia de detección. Una vez cada 48 meses para pacientes de alto riesgo desde la última sigmoidoscopia flexible o colonografía por tomografía computarizada. • Pruebas de detección de sangre oculta en heces para pacientes de 45 años o más. Una vez cada 12 meses. • ADN en heces multiobjetivo para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplen los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Pruebas de biomarcadores en sangre para pacientes de 45 a 85 años de edad que no cumplan con los criterios de alto riesgo. Una vez cada 3 años. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una colonoscopia de seguimiento después de que una prueba de detección de cáncer colorrectal no invasiva cubierta por Medicare arroja un resultado positivo. • Las pruebas de detección de cáncer colorrectal incluyen una sigmoidoscopia flexible de detección planificada o una colonoscopia de detección que implica la extracción de tejido u otra materia, u otro procedimiento proporcionado en el mismo encuentro clínico que la prueba de detección o en relación con este o como resultado de este.		
Servicios dentales En general, los servicios dentales preventivos (como las limpiezas, los exámenes dentales de rutina y las radiografías dentales) no están cubiertos por Medicare Original. Sin embargo, Medicare paga los servicios dentales en un número limitado de circunstancias, específicamente cuando ese servicio es una parte integral del tratamiento específico de la afección médica principal de la persona. Los ejemplos	*Se puede requerir una revisión médica para los servicios dentales no preventivos.* $40 de copago por servicios dentales integrales cubiertos por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
incluyen la reconstrucción de la mandíbula después de una fractura o lesión, las extracciones de dientes realizadas en preparación para el tratamiento de radiación para un cáncer que afecte la mandíbula o los exámenes orales previos al trasplante de órganos. Además, cubrimos: Servicios dentales preventivos e integrales. Para obtener más información acerca de la cobertura dental adicional que el plan proporciona, consulte el cuadro que aparece después del Cuadro de beneficios médicos.	**Servicios preventivos:** Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de los gastos de bolsillo (MOOP). Limpiezas: $0 de copago por servicio Exámenes orales: $0 de copago por servicio Radiografías: $0 de copago por servicio Tratamiento con fluoruro: $0 de copago por servicio **Servicios integrales adicionales:** Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de los gastos de bolsillo (MOOP). Nuestro plan también cubre servicios dentales integrales adicionales, hasta	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	un monto máximo de beneficios de $1,500 por año calendario. Extracciones: $40 a $100 Servicios generales complementarios: $15 a $30 Endodoncia: $100 a $200 Periodoncia: $50 a $300 Servicios de restauración: $15 a $400 Servicios de implantes: $70 a $500 Prótesis removibles: $30 a $700 Prótesis fijas: $40 a $400 Cirugía oral y maxilofacial: $40 a $100 Servicios generales complementarios: $15 a $30 Para obtener información sobre la cobertura dental preventiva e integral y las frecuencias,	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	consulte el cuadro que aparece después del Cuadro de beneficios médicos.	
 **Prueba de detección de depresión** Cubrimos una prueba de detección de depresión por año. La prueba de detección debe hacerse en un entorno de atención médica primaria que provea tratamientos de seguimiento o remisiones.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para una visita anual de prueba de detección de depresión.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
 **Prueba de detección de diabetes** Cubrimos esta prueba de detección (incluye pruebas de glucosa en ayunas) si tiene alguno de estos factores de riesgo: presión arterial alta (hipertensión), antecedentes de niveles anormales de colesterol y triglicéridos (dislipidemia), obesidad, o antecedentes de azúcar alta en sangre (glucosa). Las pruebas también pueden cubrirse si usted reúne otros requisitos, como tener sobrepeso y antecedentes familiares de diabetes. Puede ser elegible para hasta 2 pruebas de detección de la diabetes cada 12 meses después de la fecha de su prueba de detección de la diabetes más reciente.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las pruebas de detección de diabetes cubiertas por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
 **Servicios, suministros y entrenamiento de autoadministración para la diabetes** Para todos los pacientes diabéticos (usuarios y no usuarios de insulina). Los servicios cubiertos incluyen:	$0 de copago para suministros para la diabetes cubiertos por Medicare. 20% de coseguro para zapatos y plantillas	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Suministros para monitorizar la glucosa en sangre: monitor de glucosa en la sangre, tiras reactivas de glucosa en la sangre, lancetas y dispositivos para lancetas y soluciones de control de glucosa para verificar la exactitud de las tiras reactivas y los monitores. • Para personas con diabetes que padecen una enfermedad grave del pie diabético: un par de zapatos ortopédicos a medida por año calendario (incluidas plantillas provistas con el calzado) y 2 pares adicionales de plantillas o un par de zapatos de profundidad y 3 pares de plantillas (sin incluir las plantillas desmontables no hechas a medida provistas con este calzado). La cobertura incluye la adaptación a medida. • La capacitación para el autocontrol de la diabetes está cubierta bajo ciertas condiciones. Tira reactiva y monitor de glucosa en sangre: En las farmacias de la red se prefieren los productos True Metrix y Accu-Chek. Para otros medidores de glucosa en sangre o tiras reactivas, póngase en contacto con su proveedor de DME. Monitor continuo de glucosa: Los monitores y suministros continuos de glucosa Dexcom y FreeStyle Libre están disponibles en las farmacias participantes con una receta válida. Para otros monitores de glucosa continuos, póngase en contacto con su proveedor de DME. Tenga en cuenta que los Suministros para diabéticos de la Parte B, como tiras reactivas y monitores continuos de glucosa, pueden estar disponibles en un proveedor de DME contratado con un pedido de proveedor válido. Podemos aplicar límites de cantidad para ciertos suministros para la diabetes. Si la solicitud excede los límites de cantidad, se puede requerir una revisión.	ortopédicas cubiertos por Medicare. $0 de copago por cada capacitación para el autocontrol de la diabetes cubierta por Medicare.	de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Equipos médicos duraderos (DME) y suministros relacionados (Para obtener una definición de equipo médico duradero, consulte el Capítulo 12 y el Capítulo 3) Los artículos cubiertos incluyen, pero no se limitan a sillas de ruedas, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para diabéticos, camas hospitalarias ordenadas por un proveedor para su uso en casa, bombas de infusión IV, dispositivos de asistencia para el habla, equipo de oxígeno, nebulizadores y andadores. Cubrimos todos los DME médicamente necesarios cubiertos por Medicare Original. Si uno de nuestros proveedores en su área no vende una marca o no trabaja con un fabricante en particular, puede solicitarle que haga una orden especial para usted. La lista más reciente de proveedores está disponible en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage.	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* 20% de coseguro por los artículos cubiertos por Medicare. Su costo compartido por la cobertura de los equipos de oxígeno de Medicare es de 20% de coseguro por los artículos cubiertos por Medicare. por mes. Su costo compartido no cambiará después de estar inscrito por 36 meses. Si antes de inscribirse en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete realizó 36 meses de pagos de alquiler por la cobertura de equipos de oxígeno, su costo compartido en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete es de 20% de coseguro	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	por los artículos cubiertos por Medicare.	
Atención de emergencia La atención de emergencia se refiere a los servicios que tienen las siguientes características: • son proporcionados por un proveedor calificado para brindar servicios de emergencia y • son necesarios para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia. Una emergencia médica ocurre cuando usted u otra persona prudente no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, considera que presenta síntomas que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un bebé por nacer), o la pérdida de una extremidad o la función de una extremidad. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente. Los costos compartidos para servicios de emergencia necesarios que recibe fuera de la red son los mismos cuando obtiene estos servicios dentro de la red. La atención de emergencia está cubierta a nivel mundial. Solo están cubiertos los beneficios prestados en un entorno de sala de emergencias. Si le admiten en el hospital, los beneficios para pacientes hospitalizados relacionados con su emergencia no están cubiertos por el plan. Si recibe servicios de emergencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, usted será responsable del pago en el momento en que se presten los servicios. Posteriormente, puede presentar las reclamaciones y un comprobante de pago para la consideración del reembolso (menos cualquier	$110 de copago por cada visita a la sala de emergencias cubierta por Medicare. El copago se elimina si le ingresan en el hospital en un plazo de 24 horas por la misma afección médica. $0 de copago por cada visita a la sala de emergencias en todo el mundo. $50,000 (USD) de límite combinado por año para servicios de atención urgente y de emergencia prestados fuera de los EE. UU. y sus territorios.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
costo compartido aplicable al miembro). El transporte y la repatriación no están cubiertos. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (Sección 1).		
Beneficio para acondicionamiento físico (SilverSneakers) **Membresía en SilverSneakers®** SilverSneakers puede ayudarle a vivir una vida más saludable y activa mediante el acondicionamiento físico y la conexión social. Tiene cobertura para un beneficio de acondicionamiento físico a través de SilverSneakers en los centros participantes,[1] donde puede tomar clases[2] y usar equipos de ejercicio y otros servicios, sin costo adicional para usted. Inscríbase en tantas ubicaciones como desee, en cualquier momento. También tiene acceso a las clases en línea de ejercicio grupal especialmente diseñadas y dirigidas por instructores, los siete días de la semana con SilverSneakers LIVE. Además, SilverSneakers Community le brinda opciones para mantenerse activo fuera de los gimnasios tradicionales, como centros recreativos, parques y otros lugares del vecindario. SilverSneakers también le conecta a una red de apoyo y recursos en línea a través de SilverSneakers On-Demand y la aplicación móvil SilverSneakers GO. Active su cuenta en línea gratuita en SilverSneakers.com para ver su número de identificación de miembro de SilverSneakers y explorar todo lo que SilverSneakers tiene para ofrecer. Si tiene preguntas adicionales, visite SilverSneakers.com o llame al 1-888-423-4632 (TTY: 711), de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m., ET. **Consulte siempre con su médico antes de comenzar un programa de ejercicios.** [1] Los lugares participantes (PL) no pertenecen ni operan a través de Tivity Health, Inc. ni sus filiales. El uso de las instalaciones y los servicios de los	$0 de copago por todos los servicios detallados. El beneficio está cubierto solo a través del proveedor contratado del plan.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
PL se limita a los términos y condiciones de la membresía básica en las PL. Las instalaciones y los servicios varían según el PL. La inclusión de PL específicos no está garantizada y la participación en PL puede diferir según el plan de salud. [2] La membresía incluye las clases de acondicionamiento físico grupales dirigidas por instructores de SilverSneakers. Algunas ubicaciones ofrecen clases adicionales a los miembros. Las clases varían según la ubicación. SilverSneakers es una marca comercial registrada de Tivity Health, Inc. © 2025 Tivity Health, Inc. Todos los derechos reservados.		
Programas educativos sobre salud y bienestar Nuestros programas de salud y bienestar están diseñados para mejorar la salud y la calidad de vida de los miembros. Estos programas se centran en mejorar los resultados de salud, incluidas las condiciones crónicas. Nuestro plan cubre lo siguiente: • Acceso a la biblioteca de salud de CareFirst (https://www.carefirst.com/wellness) que contiene información útil acerca de la gestión de la salud y el bienestar, así como enlaces a recursos exclusivos de CareFirst.	$0 de copago por todos los servicios detallados.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Evaluación en el hogar: es una evaluación anual específica para realizar una evaluación integral de su estado de salud en su hogar con un médico clínico de práctica avanzada. Esta evaluación se compartirá con su PCP a fin de ayudar a iniciar servicios de atención proactiva para ayudar a controlar su salud durante todo el año. Reciba asistencia para revisar y respaldar cualquier necesidad de salud inmediata que pueda tener, investigar y ayudar a aprovechar al máximo el uso de los beneficios del plan de salud. Para obtener más información, comuníquese al 1-800-558-9922 (TTY: 711).		
Servicios de audición Las evaluaciones de diagnóstico de audición y de equilibrio realizadas por su PCP *O* proveedor para determinar si usted necesita tratamiento médico están cubiertas como atención a pacientes ambulatorios cuando las realiza un médico, audiólogo u otro proveedor acreditado. Además de los beneficios cubiertos por Medicare, también cubrimos lo siguiente a través de NationsHearing: • Exámenes de audición de rutina: un examen al año • Audífonos: dos audífonos al año • Evaluaciones para el ajuste del audífono: una evaluación/ajuste de audífono al año Las compras de audífonos incluyen lo siguiente: • 3 visitas de seguimiento durante el primer año a partir de la fecha inicial de colocación. • Período de prueba de 60 días desde la fecha de la colocación. • 60 pilas al año por audífono (suministro para 3 años). • 3 años de garantía para reparaciones por parte del fabricante.	$20 de copago por cada examen para diagnosticar y tratar problemas auditivos y de equilibrio cubierto por Medicare. $0 de copago por un examen auditivo de rutina (una vez por año calendario). $0 de copago por un ajuste y evaluación para una visita de audífonos (una vez por año calendario). El beneficio está cubierto solo a través del proveedor contratado del plan. Audífonos:	40% de coseguro por cada examen para diagnosticar y tratar problemas auditivos y de equilibrio cubierto por Medicare.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Cobertura de reemplazo de 1 vez para audífonos perdidos, robados o dañados • (puede aplicarse un deducible por audífono) • Primer par de moldes auditivos (cuando sea necesario). Nuestro plan tiene un contrato con NationsHearing para prestar sus servicios de audición no cubiertos por Medicare. Debe obtener los audífonos de un proveedor NationsHearing. Comuníquese con NationsHearing por teléfono al (877) 246-1666 (TTY: 711) para obtener más información o para programar una cita.	$400 de copago por cada audífono de nivel estándar $575 de copago por cada audífono de nivel básico $875 de copago por cada audífono de nivel superior $1,175 de copago por cada audífono de nivel preferido $1,475 de copago por cada audífono de nivel avanzado $1,875 de copago por cada audífono de nivel premium Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de los gastos de bolsillo (MOOP). El beneficio está cubierto solo a través del proveedor contratado del plan.	
Prueba de detección de VIH Para personas que solicitan una prueba de detección del VIH o que tienen mayor riesgo de una infección por VIH, cubrimos lo siguiente: • Una prueba de detección cada 12 meses. Si está embarazada, cubrimos lo siguiente:	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para la prueba de detección preventiva del VIH	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Hasta 3 pruebas de detección durante el embarazo.	cubierta por Medicare.	de gatos de bolsillo.
Atención de una agencia de atención médica domiciliaria Antes de recibir servicios de atención médica domiciliaria, un médico debe certificar que usted necesita dichos servicios y deberá ordenar tales servicios a una agencia de atención médica domiciliaria. Debe estar confinado en casa, lo cual significa que salir de su casa representa un esfuerzo mayor. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios de auxiliar de atención médica domiciliaria y de enfermeras de tiempo parcial o intermitente. (Para estar cubiertos por el beneficio de atención médica domiciliaria, los servicios de enfermería especializada y de auxiliar de atención médica domiciliaria combinados deben ser inferiores a 8 horas por día y 35 horas por semana). • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Servicios médicos y sociales. • Equipos y suministros médicos.	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $0 de copago por las visitas de atención médica domiciliaria cubiertas por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Terapia de infusiones en el hogar La terapia de infusión en el hogar implica la administración intravenosa o subcutánea de medicamentos o compuestos biológicos a una persona en el hogar. Los componentes necesarios para realizar las infusiones en el hogar incluyen el medicamento (por ejemplo, antivirales, inmunoglobulina), el equipo (por ejemplo, una bomba) y los suministros (por ejemplo, tubos y catéteres). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $35 de copago por cada visita a un especialista cubierta por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Servicios profesionales, incluidos los servicios de enfermería, proporcionados de acuerdo con nuestro plan de atención • El entrenamiento y capacitación del paciente que no estén cubiertos por el beneficio de equipo médico duradero • Monitoreo remoto • Servicios de monitoreo para la prestación de terapia de infusiones en el hogar y medicamentos para este tratamiento que haya suministrado un proveedor calificado en terapia de infusiones en el hogar		
Cuidados paliativos Usted es elegible para recibir el beneficio de cuidados paliativos cuando su médico y el director médico del centro de cuidados paliativos le dieron un pronóstico terminal que certifica que tiene una enfermedad terminal y 6 meses de vida o menos si la enfermedad sigue su curso normal. Puede recibir atención de cualquier programa de cuidados paliativos certificado por Medicare. Nuestro plan está obligado a ayudarle a encontrar programas de cuidados paliativos certificados por Medicare en el área de servicio de nuestro plan, incluidos los programas que poseemos, controlamos o en los que tenemos un interés financiero. Su médico de cuidados paliativos puede ser un proveedor de la red o un proveedor fuera de la red. Los servicios cubiertos incluyen: • Medicamentos para el control de síntomas y el alivio de dolor • Servicios de atención de respiro a corto plazo • Atención a domicilio Cuando usted ingresa en un centro de cuidados paliativos, tiene derecho a permanecer en nuestro plan; si decide quedarse en nuestro plan, debe continuar pagando las primas del plan.	Cuando se inscribe en un programa de un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare, Medicare Original y no CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete efectúa el pago de los servicios de cuidados paliativos y los servicios de la Parte A y la Parte B relacionados con su pronóstico terminal.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Para los servicios de cuidados paliativos y los servicios que están cubiertos por Medicare Part A o B y que están relacionados con su pronóstico terminal: Medicare Original (en lugar de nuestro plan) pagará a su proveedor de servicios de cuidado paliativo y cualquier servicio de la Parte A y de la Parte B relacionado con su pronóstico terminal. Mientras se encuentre en el programa de cuidado paliativo, su proveedor de cuidado paliativo facturará a Medicare Original los servicios pagados por Medicare Original. Se le facturarán los costos compartidos de Medicare Original. **Para servicios que están cubiertos por Medicare Part A o B y no están relacionados con su pronóstico terminal:** si necesita servicios que no sean de emergencia ni de urgencia, que están cubiertos por Medicare Part A o B, y que no están relacionados con un pronóstico terminal, su costo por estos servicios depende de que acuda a un proveedor de la red de nuestro plan y de que siga las normas del plan (tal como, si existe el requisito de obtener una autorización previa). • Si recibe servicios cubiertos de un proveedor de la red y sigue las normas del plan para obtener el servicio, solamente paga el monto correspondiente de los costos compartidos de nuestro plan por servicios dentro de la red. • Si recibe los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red, paga los costos compartidos conforme a Medicare Original. **Para servicios que están cubiertos por CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete pero no están cubiertos por Medicare Part A o B:** CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete seguirá cubriendo los servicios cubiertos por el plan que no estén cubiertos por la Parte A o B, ya sea que estén vinculados o no con un pronóstico terminal.		

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Usted paga el monto de costos compartidos de nuestro plan por estos servicios. **Para los medicamentos que pueden estar cubiertos por el beneficio de la Parte D de nuestro plan:** si estos medicamentos no están relacionados con su afección terminal en un centro para cuidados paliativos, usted pagará el costo compartido. Si están relacionados con su afección terminal en un centro para cuidados paliativos, usted pagará el costo compartido de Medicare Original. Los medicamentos nunca están cubiertos por el centro de cuidados paliativos y nuestro plan al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte el Capítulo 5, Sección 9.4. **Nota:** si necesita cuidado no paliativo (atención que no esté relacionada con un pronóstico terminal), comuníquese con nosotros para coordinar los servicios.		
Inmunizaciones Entre los servicios cubiertos de Medicare Part B, se incluyen los siguientes: • Vacunas contra la neumonía • Inyecciones (o vacunas) contra la gripe/ influenza, una vez en cada temporada de gripe/influenza en el otoño y en el invierno, con inyecciones (o vacunas) adicionales si es médicamente necesario. • Vacuna contra la hepatitis B para pacientes de riesgo alto o intermedio de contraer hepatitis B. • Vacunas contra el COVID-19 • Otras vacunas, si corre riesgo y estas responden a las normas de cobertura de Medicare Part B. Además, cubrimos la mayoría de las vacunas para adultos dentro del beneficio de medicamentos	No se aplica coseguro, copago ni deducible para las vacunas contra la neumonía, la gripe/influenza, la hepatitis B y el COVID-19.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
de la Parte D. Consulte la Sección 8 del Capítulo 6 para obtener más información.		
Atención en hospital para pacientes hospitalizados Incluye, entre otros, servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados por afecciones agudas, rehabilitación y atención a largo plazo. La atención en un hospital para pacientes hospitalizados comienza el día en que se le admite formalmente en el hospital con la orden de un médico. El día anterior a su alta es su último día como paciente hospitalizado. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria) • Comidas, incluidas dietas especiales • Servicios de enfermería de rutina • Costos de unidades de atención especial (como las unidades de atención intensiva o coronaria) • Medicamentos y medicinas • Pruebas de laboratorio • Radiografías y otros servicios de radiología • Suministros quirúrgicos y médicos necesarios • Uso de aparatos, como sillas de ruedas • Costos de quirófano y habitación de recuperación • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje • Servicios para pacientes hospitalizados por abuso de sustancias • En ciertas condiciones, se cubren los siguientes tipos de trasplantes: córnea, riñón, riñón-pancreático, corazón, hígado, pulmón, corazón/pulmón, médula ósea, células madre e intestinal/multivisceral. Si necesita un trasplante, someteremos su caso a revisión por un centro de trasplantes aprobado por	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* Por cada hospitalización cubierta por Medicare: $385 por día para los días 1 a 5, $0 de copago por día para los días 6 a 90. Por cada hospitalización cubierta por Medicare, usted debe pagar el costo compartido correspondiente por hospitalización.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Medicare que determinará si usted es candidato para dicho procedimiento. Los proveedores de trasplantes pueden ser locales o externos al área de servicio. Si nuestros servicios de trasplante dentro de la red están fuera del modelo de atención de la comunidad, puede elegir ir a una ubicación local siempre que los proveedores de trasplantes locales acepten la tarifa de Medicare Original. Si CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete provee servicios de trasplante en un lugar fuera del modelo de atención para trasplantes en su comunidad y usted opta por recibir trasplantes en este lugar alejado, coordinaremos o pagaremos los gastos correspondientes de alojamiento y transporte para usted y un acompañante. Todos los planes CareFirst Medicare Advantage proporcionan cobertura para viajes y alojamiento relacionados con el trasplante de órganos para miembros elegibles con una autorización previa aprobada para un trasplante de órgano cubierto por Medicare realizado en un lugar lejos. El período de beneficio para un trasplante cubierto comienza cinco días antes del trasplante y se extiende durante todo el episodio de atención médica del paciente trasplantado (sin exceder un año a partir de la fecha del trasplante). Los gastos de viaje y alojamiento están cubiertos para el destinatario (excluida la hospitalización) y su acompañante, sujetos a la elegibilidad del destinatario y a una autorización previa aprobada. El reembolso máximo total combinado permitido para viajes y alojamiento por episodio de atención médica de trasplante es de $5,000 al año. Los gastos de alojamiento están limitados a un máximo de $150 por día, lo que se aplica al máximo anual combinado de $5,000. Para obtener más información, consulte la Política de reembolso por servicios de trasplante.		

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Sangre (incluidas la conservación y administración). La cobertura de sangre completa y glóbulos rojos concentrados comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta que se utiliza. • Servicios médicos **Nota:** para que usted pase a ser un paciente hospitalizado, su proveedor debe redactar una orden para que usted quede formalmente hospitalizado en el hospital. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se le considere un paciente ambulatorio. Si no sabe con seguridad si es un paciente hospitalizado o ambulatorio, consulte al personal del hospital. Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare *Beneficios hospitalarios de Medicare*. Esta hoja informativa está disponible en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.		
Servicios para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico Los servicios cubiertos incluyen servicios de atención médica mental que requieren hospitalización. • Medicare limita a un máximo de 190 días los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados que se prestan en hospitales psiquiátricos. Estos 190 días se conocen como “límite de por vida”. • El límite de 190 días de por vida no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados brindados por una unidad psiquiátrica de un hospital general.	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* Por cada hospitalización psiquiátrica cubierta por Medicare: $250 de copago por los días 1 a 5, $0 de copago por los días 6 a 90	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Nuestro plan cubre 90 días de servicios de atención médica mental para pacientes hospitalizados por admisión. También cubrimos 60 días adicionales a su límite de por vida. Estos se denominan “días de reserva de por vida”. Si necesita más de 90 días de atención médica mental para pacientes hospitalizados, puede utilizar sus días de reserva de por vida. Una vez que se hayan utilizado estos días de reserva de por vida, su cobertura para atención médica mental para pacientes hospitalizados se limitará a 90 días por admisión.		
Hospitalización: Servicios cubiertos que se reciben en un hospital o SNF durante una hospitalización no cubierta Si se han agotado sus beneficios para pacientes hospitalizados o si la hospitalización no es razonable ni necesaria, no la cubriremos. En algunos casos cubriremos algunos tipos de servicios que usted reciba mientras se encuentre en el hospital o en el centro de enfermería especializada (SNF). Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios médicos • Pruebas de diagnóstico (como pruebas de laboratorio) • Radiografía, radioterapia y terapia isotópica, incluidos materiales y servicios de técnicos • Apósitos quirúrgicos • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y luxaciones • Dispositivos protésicos y ortóticos (no dentales) que se utilizan para reemplazar un órgano interno del cuerpo (incluidos tejidos adyacentes) o parte de este, o la función de un órgano interno del cuerpo permanentemente inoperativo o que funciona en forma defectuosa o parte de esta; incluidos el reemplazo o la reparación de dichos dispositivos	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* Usted paga los costos compartidos correspondiente por los servicios como si se proporcionaran de manera ambulatoria. Consulte el beneficio correspondiente en el Cuadro de Beneficios Médicos de esta Evidencia de cobertura.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Dispositivos ortopédicos para piernas, brazos, espalda y cuello; trusas y piernas, brazos y ojos artificiales, incluidos los ajustes, las reparaciones y los reemplazos que se requieren por roturas, desgaste, extravío o cambios en la afección física del paciente. • Fisioterapia, terapia del habla y terapia ocupacional.		
 **Terapia de nutrición médica** Este beneficio es para las personas que tienen diabetes, enfermedad renal (del riñón) (pero que no reciben diálisis) o luego de un trasplante de riñón ordenado por el médico. Cubrimos 3 horas de servicios de asesoramiento personalizado durante el primer año que reciba servicios de terapia de nutrición médica conforme a Medicare (esto incluye nuestro plan, cualquier otro plan de Medicare Advantage o de Medicare Original) y 2 horas cada año después de esto. Si su afección, tratamiento o diagnóstico cambian, existe la posibilidad de recibir más horas de tratamiento con una orden de un médico. Un médico debe recetarle estos servicios y renovar su orden cada año, si necesita continuar el tratamiento el próximo año calendario.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los miembros elegibles para los servicios de terapia de nutrición médica cubiertos por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
 **Programa de Prevención de Diabetes de Medicare (MDPP)** **Los servicios del MDPP están cubiertos para las personas elegibles de todos los planes de salud de Medicare.** El MDPP es una intervención estructurada de cambio de comportamiento que brinda capacitación práctica en cambios dietéticos a largo plazo, aumento de la actividad física y estrategias de resolución de problemas para superar desafíos para mantener la pérdida de peso y un estilo de vida saludable.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio del MDPP.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Medicamentos Medicare Part B **Estos medicamentos están cubiertos según la Parte B de Medicare Original. Los miembros de nuestro plan reciben cobertura por estos medicamentos a través de nuestro plan. Entre los medicamentos cubiertos se incluyen los siguientes:** • Medicamentos que normalmente no son autoadministrados por el paciente y son administrados por inyección o infusión mientras usted recibe servicios de médicos, hospitalarios ambulatorios o de centros de cirugía ambulatoria. • Insulina suministrada a través de un artículo de equipo médico duradero (como una bomba de insulina médicamente necesaria) • Otros medicamentos administrados por medio de equipo médico duradero (como nebulizadores) autorizados por nuestro plan. • El medicamento contra el Alzheimer, Leqembi®, (nombre genérico lecanemab), que se administra por vía intravenosa. Además de los costos de los medicamentos, es posible que necesite exploraciones y pruebas adicionales antes o durante el tratamiento que podrían aumentar sus costos generales. Hable con su médico sobre qué exploraciones y pruebas puede necesitar como parte de su tratamiento. • Factores de coagulación que usted se autoadministra por inyección, si tiene hemofilia.	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* 0-20% de coseguro para medicamentos de quimioterapia de la Parte B cubiertos por Medicare. 0-20% de coseguro para otros medicamentos e insulina cubiertos por la Parte B de Medicare. El costo compartido de insulina está sujeto a un límite de $35 por el suministro de un mes. Los medicamentos de Medicare Part B pueden estar sujetos a los requisitos de la terapia escalonada.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Trasplante/medicamentos inmunosupresores: Medicare cubre la terapia con medicamentos para trasplante si Medicare pagó por su trasplante de órgano. Debe tener la Parte A al momento del trasplante cubierto y debe tener la Parte B al momento de recibir medicamentos inmunosupresores. La cobertura de los medicamentos de Medicare Part D incluye los medicamentos inmunosupresores si la Parte B no los cubre. • Medicamentos inyectables contra la osteoporosis, si usted está confinado en casa, ha sufrido una fractura ósea que un médico certifica que se relaciona con osteoporosis posmenopáusica y no se puede autoadministrar el medicamento. • Algunos antígenos: Medicare cubre los antígenos si un médico los prepara y una persona debidamente instruida (que podría ser usted, el paciente) los administra bajo la supervisión adecuada. • Ciertos medicamentos orales contra el cáncer: Medicare cubre algunos medicamentos orales contra el cáncer que se toman por vía oral si el mismo medicamento está disponible en forma inyectable o si el medicamento es un profármaco (una forma oral de un medicamento que, cuando se ingiere, se descompone en el mismo ingrediente activo que se encuentra en el medicamento inyectable) del fármaco inyectable. A medida que estén disponibles nuevos medicamentos contra el cáncer oral, la Parte B puede cubrirlos. Si la Parte B no los cubre, la Parte D sí.		

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Medicamentos orales contra las náuseas: Medicare cubre los medicamentos orales contra las náuseas que usa como parte de un régimen quimioterapéutico contra el cáncer si se administran antes, durante o dentro de las 48 horas posteriores a la quimioterapia o si se usan como un reemplazo terapéutico completo de un medicamento intravenoso contra las náuseas. • Ciertos medicamentos orales para la enfermedad renal en etapa terminal (ESRD) cubiertos por Medicare Part B • Medicamentos calcimiméticos y quelantes del fosfato bajo el sistema de pago de ESRD, incluido el medicamento intravenoso Parsabiv® y el medicamento oral Sensipar®. • Ciertos medicamentos para diálisis en el hogar, incluida la heparina, el antídoto para la heparina, cuando sea médicamente necesario, y los anestésicos tópicos. • Agentes estimulantes de la eritropoyesis: Medicare cubre la eritropoyetina inyectable si tiene enfermedad renal en etapa terminal (ESRD) o si necesita este medicamento para tratar la anemia relacionada con otras condiciones determinadas (como Epogen®, Procrit® Retacrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, Darbepoetin Alfa, Mircera® o metoxi-polietilenglicol-epoetina beta). • Inmunoglobulina endovenosa para el tratamiento en el domicilio de enfermedades de inmunodeficiencia primaria. • Nutrición parenteral y enteral (alimentación intravenosa y por sonda) Este enlace le dirigirá a una lista de medicamentos de la Parte B que pueden estar sujetos a la terapia escalonada: www.carefirst.com/medicare-options/compare-medicare-plans/medicare-part-b-prescription-drugs.html.		

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
También cubrimos algunas vacunas con la Parte B y la mayoría de las vacunas para adultos con nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D. En el Capítulo 5 se explica nuestro beneficio de medicamentos de la Parte D, que incluye las normas que se deben seguir para recibir la cobertura de sus recetas. El monto que debe pagar por los medicamentos de la Parte D a través de nuestro plan se describe en el Capítulo 6.		
 **Prueba de detección de obesidad y terapia para promover un adelgazamiento constante** Si tiene un índice de masa corporal de 30 o más, cubrimos servicios de asesoramiento intensivo para ayudarle a bajar de peso. Este asesoramiento está cubierto si se le brinda en un entorno de atención médica primaria, donde se puede coordinar con su plan de prevención integral. Hable con su médico de atención primaria o proveedor médico para obtener más información.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección de obesidad y terapias preventivas.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios de programas para tratamiento de opioides Los miembros de nuestro plan con trastorno por consumo de opioides (OUD) pueden recibir cobertura de servicios para tratar el OUD a través de un Programa de Tratamiento de Opioides (OTP), que incluye los siguientes servicios: • Medicamentos agonistas y antagonistas de los opioides aprobados por la Food and Drug Administration (FDA) de EE. UU. para el tratamiento asistido por medicamentos (MAT) • Dispensación y administración de medicamentos para MAT (si corresponde) • Asesoramiento sobre el uso de sustancias • Terapia individual y grupal • Pruebas de toxicología • Actividades de ingesta	$0 de copago por cada servicio del programa de tratamiento de opioides.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Evaluaciones periódicas		
Suministros y servicios terapéuticos y pruebas de diagnóstico ambulatorias Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Radiografías • Radiación (radioterapia y terapia isotópica), incluidos materiales y servicios de técnicos • Suministros quirúrgicos, tales como apósitos • Férulas, yesos y otros dispositivos utilizados para reducir fracturas y luxaciones • Análisis de laboratorio • Sangre (incluidas la conservación y administración). La cobertura de sangre completa y glóbulos rojos concentrados comienza con la primera pinta de sangre que necesite. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta que se utiliza. • Pruebas de diagnóstico que no se realizan en el laboratorio, como tomografías computarizadas, MRI, EKG y tomografías por PET cuando su médico u otro proveedor de atención médica les ordena tratar un problema médico. • Otras pruebas de diagnóstico ambulatorias	*Puede requerirse autorización previa para las pruebas y servicios que no son de rutina.* $0 de copago por cada procedimiento o prueba de diagnóstico cubierta por Medicare. $0 de copago por cada servicio de laboratorio cubierto por Medicare (por día por centro). $175 de copago por cada servicio de diagnóstico por imágenes cubierto por Medicare. $0 de copago por mamografías de diagnóstico. $0 de copago por cada servicio de medicina nuclear cubierto por Medicare. $80 de copago por cada servicio de radiología terapéutica cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	$20 de copago por cada servicio de radiografías cubierto por Medicare. $0 de copago por servicios de sangre cubiertos por Medicare. 20% de coseguro del costo total de los dispositivos protésicos y ortopédicos cubiertos por Medicare y los suministros médicos relacionados con prótesis, férulas y otros dispositivos.	
Servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios Los servicios de observación son servicios hospitalarios ambulatorios que se brindan para determinar si usted necesita ser admitido como paciente hospitalizado o si puede ser dado de alta. Para que se cubran los servicios hospitalarios de observación para pacientes ambulatorios, deben cumplir con los criterios de Medicare y ser considerados razonables y necesarios. Los servicios de observación están cubiertos solo si son provistos por orden de un médico u otra persona autorizada por una licencia estatal otorgada por ley y estatuto del personal del hospital para admitir a los pacientes en el	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $275 de copago por cada servicio hospitalario de observación para pacientes ambulatorios cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
hospital u ordenar pruebas para pacientes ambulatorios. **Nota:** a menos que el proveedor haya redactado una orden para admitir su hospitalización, usted es un paciente ambulatorio y debe pagar los montos correspondientes de los costos compartidos por servicios de atención ambulatoria hospitalaria. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se le considere un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, consulte al personal del hospital. Obtenga más información en la hoja informativa de Medicare llamada *Beneficios hospitalarios de Medicare*. Esta hoja informativa está disponible en www.Medicare.gov/publications/11435-Medicare-Hospital-Benefits.pdf o puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.		
Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios Cubrimos los servicios médicamente necesarios que usted reciba en el departamento para pacientes ambulatorios de un hospital para el diagnóstico o el tratamiento de una enfermedad o lesión. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes: • Servicios en un departamento de emergencias o en una clínica para pacientes ambulatorios, como por ejemplo servicios de observación o cirugía ambulatoria • Pruebas de laboratorio y de diagnóstico facturadas por el hospital • Atención médica mental, que incluye la atención en un programa de hospitalización parcial, si un médico certifica que se requeriría tratamiento de hospitalización sin ella	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $275 de copago por cada visita al centro para pacientes ambulatorios cubierta por Medicare. de copago por determinados servicios hospitalarios ambulatorios. $185 de copago por cada visita al Centro de cirugía ambulatoria cubierta por Medicare. de copago por servicios seleccionados recibidos en un centro de cirugía ambulatoria. Para ver los montos de costos compartidos que pagará, consulte otras secciones del Cuadro de beneficios médicos para conocer los servicios que podrían aplicarse en un entorno de cuidados ambulatorios, tales como: • Hospitalización parcial • Atención de emergencia	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Radiografías y otros servicios de radiología normalmente facturados por el hospital • Suministros médicos, como férulas y yesos • Determinados medicamentos y productos biológicos que usted no puede suministrarse a sí mismo **Nota:** a menos que el proveedor haya redactado una orden para admitir su hospitalización, usted es un paciente ambulatorio y debe pagar los montos correspondientes de los costos compartidos por servicios de atención ambulatoria hospitalaria. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se le considere un paciente ambulatorio. Si no está seguro de si es un paciente ambulatorio, consulte al personal del hospital.	• Medicamentos recetados de Medicare Part B • Equipo médico duradero • Pruebas de diagnóstico y servicios y suministros terapéuticos para pacientes ambulatorios, incluidas las de laboratorio y radiografías; cirugía ambulatoria	
Atención médica mental ambulatoria Los servicios cubiertos incluyen: Los servicios de salud médica mental provistos por un psiquiatra o médico matriculados, psicólogo clínico, trabajador social clínico, especialista en enfermería clínica, terapeuta profesional matriculado (LPC), terapeuta familiar y de parejas matriculado (LMFT), enfermera especializada (NP), auxiliar médico (PA) u otro proveedor de atención médica mental calificado por Medicare según lo permitido por las leyes vigentes del estado.	$5 de copago por cada visita de terapia individual cubierta por Medicare con cualquier tipo de profesional de la salud mental. $0 de copago por visita de telesalud. $5 de copago por cada visita de terapia grupal cubierta por Medicare con cualquier tipo de profesional de la salud mental. $0 de copago por cada visita de telesalud.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios de rehabilitación ambulatorios	*Es posible que se requiera*	40% de coseguro para todos los

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Los servicios cubiertos incluyen: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla y del lenguaje. Los servicios de rehabilitación como paciente ambulatorio se proveen en diversos entornos ambulatorios, como departamentos hospitalarios para pacientes ambulatorios, consultorios de terapeutas independientes y los centros de rehabilitación integral ambulatoria (CORF).	*autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $5 de copago por cada visita de terapia ocupacional, fisioterapia o terapia del habla y del lenguaje cubierta por Medicare.	servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios ambulatorios por trastornos por uso de sustancias Los servicios por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios incluyen varios niveles de atención: • Tratamiento ambulatorio en consultorio • Programas intensivos para pacientes ambulatorios (IOP) • Programas de hospitalización parcial (PHP) • Visita para tratamiento residencial. • Atención a pacientes hospitalizados, incluida la desintoxicación. Todos los niveles de atención pueden incluir: asesoramiento individual o grupal, y tratamientos asistidos por medicamentos.	$5 de copago por cada visita de tratamiento individual por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios cubierta por Medicare. $5 de copago por cada visita de tratamiento grupal por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios cubierta por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Cirugías ambulatorias, incluidos servicios provistos en centros hospitalarios ambulatorios y centros quirúrgicos ambulatorios **Nota:** en el caso de que se le practique una cirugía en un centro hospitalario, deberá verificar con su proveedor si se lo considerará un paciente hospitalizado o ambulatorio. A menos que el	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $275 de copago por cada visita al	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
proveedor escriba una orden para admitirlo como paciente hospitalizado, usted es un paciente ambulatorio y paga los montos de costos compartidos por la cirugía ambulatoria. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se le considere un paciente ambulatorio.	centro para pacientes ambulatorios cubierta por Medicare. $185 de copago por cada visita al Centro de cirugía ambulatoria cubierta por Medicare.	de gatos de bolsillo.
Artículos de venta libre (OTC) Se proporciona una asignación para la compra de productos de venta libre (OTC) mediante el servicio de envío por correo, que puede usarse para adquirir una amplia selección de medicamentos, suministros y productos de cuidado personal que están disponibles sin receta. Entre los ejemplos de artículos OTC se incluyen los siguientes: vendas adhesivas o elásticas, antihistamínicos, analgésicos, descongestionantes, antiinflamatorios, antisépticos, somníferos, suplementos, suministros para la incontinencia, medias de compresión, dentífricos, adhesivos para dentaduras postizas, limpiadores de dentaduras postizas y estimuladores de encías. El catálogo de productos OTC contiene un listado completo de todos los medicamentos, suministros y productos de cuidado personal OTC cubiertos por el plan, así como el precio de cada artículo. Los productos y marcas disponibles pueden cambiar durante el año y están sujetos a disponibilidad. Se aplican límites de cantidad para artículos seleccionados. Visite el sitio web del plan para acceder al catálogo y solicitar artículos.	Los miembros recibirán $55 de asignación trimestral para cualquier compra de productos de venta libre (OTC) mediante el servicio de envío por correo a través de nuestro proveedor.	
Servicios de hospitalización parcial y servicios intensivos para pacientes ambulatorios	*Es posible que se requiera*	40% de coseguro para todos los

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
La *hospitalización parcial* es un programa estructurado de tratamiento psiquiátrico activo. Se brinda como un servicio ambulatorio hospitalario o es ofrecido por un centro de salud mental comunitario. Es más intensivo que la atención recibida en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta familiar y de parejas matriculado (LMFT) o terapeuta profesional matriculado. Se trata de una alternativa a la internación en el hospital. El *servicio ambulatorio intensivo* es un programa estructurado de tratamiento activo de terapia de salud conductual (mental) proporcionado en un departamento hospitalario para pacientes ambulatorios, un centro comunitario de salud mental, un centro de salud calificado a nivel federal o una clínica de salud rural que es más intenso que la atención que recibe en el consultorio de su médico, terapeuta, terapeuta familiar y de parejas matriculado (LMFT) o consejero profesional autorizado, pero menos intenso que la hospitalización parcial.	*autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* $20 de copago por cada hospitalización parcial o servicio intensivo para pacientes ambulatorios cubierto por Medicare.	servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios de médicos y proveedores médicos, incluidas visitas al consultorio médico Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de atención médica o quirúrgicos médicamente necesarios que recibe en un consultorio, un centro de cirugía ambulatoria certificado, un departamento hospitalario para pacientes ambulatorios o cualquier otro lugar. • Consultas, diagnósticos y tratamientos con un especialista. • Exámenes básicos de audición y equilibrio realizados por su PCP *O* un especialista, si su médico lo indica para ver si necesita tratamiento médico. • Determinados servicios de telesalud, incluidos los siguientes: Proveedor de atención primaria, especialista, atención	$0 de copago por cada visita a un proveedor de atención primaria cubierta por Medicare o por cada visita de telesalud. $35 de copago por cada visita a un especialista cubierta por Medicare o por cada visita de telesalud.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
de la salud mental (individual o grupal), atención de la salud mental con un psicólogo (individual o grupal) y servicios requeridos urgentemente. Los servicios solo se prestarán a través de telesalud cuando el proveedor de la red lo considere clínicamente adecuado para el servicio. ◦ Tiene la opción de obtener estos servicios a través de una consulta en persona o por telesalud. Si decide obtener uno de estos servicios por telesalud, usted puede utilizar un proveedor de la red o fuera de la red que ofrezca el servicio a través de telesalud. ◦ Ofrecemos los siguientes medios de telesalud: ▪ Visitas interactivas por video para servicios profesionales cuando se puede brindar atención en este formato, según lo determine un proveedor de la red o fuera de la red. • Algunos servicios de telesalud, que incluyen consulta, diagnóstico y tratamiento brindados por un médico o proveedor médico, están destinados para pacientes en determinadas zonas rurales u otros lugares aprobados por Medicare. • Servicios de telesalud para las visitas mensuales sobre la insuficiencia renal en etapa terminal de miembros con diálisis domiciliaria en centros de diálisis renal de hospitales, hospitales de acceso crítico, centros de diálisis renal o en el domicilio del miembro. • Servicios de telesalud para diagnosticar, evaluar o tratar los síntomas de un accidente cerebrovascular, independientemente de su ubicación. • Servicios de telesalud para miembros con un trastorno por uso de sustancias o trastorno de salud mental recurrente, independientemente de su ubicación.	$5 de copago por cada visita de terapia individual cubierta por Medicare con cualquier tipo de profesional de la salud mental. $0 de copago por visita de telesalud. $5 de copago por cada visita de terapia grupal cubierta por Medicare con cualquier tipo de profesional de la salud mental. $0 de copago por cada visita de telesalud.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red

• Servicios de telesalud para el diagnóstico, la evaluación y el tratamiento de trastornos de salud mental si:
  • Usted tiene una visita en persona dentro de los 6 meses anteriores a su primera visita de telesalud.
  • Usted tiene una visita en persona cada 12 meses mientras recibe estos servicios de telesalud.
  • En determinadas circunstancias, pueden realizarse excepciones a lo mencionado anteriormente.
• Servicios de telesalud para visitas de salud mental proporcionados por Clínicas de Salud Rurales y Centros de Salud Calificados Federalmente.
• Controles virtuales (por ejemplo, por teléfono o videochat) con su médico de entre 5 y 10 minutos **si:**
  ◦ usted no sea un paciente nuevo **y**
  ◦ el chequeo no esté relacionado con una visita al consultorio que se haya realizado en los últimos 7 días **y**
  ◦ el chequeo no deriva en una visita al consultorio dentro de 24 horas o a la cita médica más próxima disponible.
• Evaluación del video o de las imágenes que le envía a su médico e interpretación y seguimiento por parte de su médico dentro de las 24 horas **si:**
  ◦ usted no sea un paciente nuevo **y**
  ◦ la evaluación no esté relacionada con una visita al consultorio que se haya realizado en los últimos 7 días **y**
  ◦ la evaluación no deriva en una visita al consultorio dentro de 24 horas o a la cita médica más próxima disponible.
• Consultas que su médico tiene con otros médicos por teléfono, por internet o registros electrónicos de salud.		

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Una segunda opinión de otro proveedor de la red antes de una cirugía.		
Servicios de podología Los servicios cubiertos incluyen: • Diagnóstico y tratamiento clínico o quirúrgico de lesiones y enfermedades del pie (como dedo en martillo o espolón en el talón). • Atención del pie de rutina para miembros con ciertas condiciones médicas que afectan las extremidades inferiores. Además de los servicios de podología cubiertos por Medicare más arriba, también ofrecemos lo siguiente: • Atención de rutina de los pies no cubierta por Medicare para los miembros con determinadas afecciones médicas que afectan las extremidades inferiores	$5 de copago por cada visita de podiatría cubierta por Medicare. $5 de copago por cualquier servicio de podiatría adicional además de los servicios cubiertos por Medicare (12 visitas por año calendario combinadas dentro y fuera de la red). Los servicios no cubiertos por Medicare (servicios de rutina) no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de gastos de bolsillo (MOOP).	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. 12 visitas por año calendario combinadas dentro y fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Profilaxis preexposición (PrEP) para la prevención del VIH Si no tiene VIH, pero su médico u otro profesional de la salud determina que tiene un mayor riesgo de contraer VIH, cubrimos los medicamentos de profilaxis preexposición (PrEP) y los servicios relacionados. Si reúne los requisitos, los servicios cubiertos incluyen: • Medicamento PrEP vía oral o inyectable aprobado por la FDA. Si recibe un medicamento inyectable, también cubrimos el costo de la inyección del medicamento.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de PrEP.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Hasta 8 sesiones de asesoramiento individual (incluida la evaluación del riesgo de VIH, la reducción del riesgo de VIH y el cumplimiento de la medicación) cada 12 meses. • Hasta 8 pruebas de detección de VIH cada 12 meses. Una sola prueba de detección del virus de la hepatitis B.		
 **Pruebas de detección de cáncer de próstata** Para hombres a partir de los 50 años de edad, los servicios cubiertos incluyen los siguientes exámenes una vez cada 12 meses: • Tacto rectal • Examen de antígeno prostático específico (PSA)	No se aplica coseguro, copago ni deducible para un examen de PSA anual. $0 de copago por cada tacto rectal cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Dispositivos protésicos y ortopédicos, y suministros relacionados Dispositivos (no odontológicos) que reemplazan todas o una parte o función corporal. Estos incluyen, entre otros, la prueba, colocación o capacitación sobre el uso de dispositivos ortopédicos y protésicos, además de: bolsas de colostomía y suministros directamente relacionados con atención de colostomía, marcapasos, dispositivos ortopédicos, calzado ortopédico, extremidades artificiales y prótesis mamarias (incluido un sostén quirúrgico después de una mastectomía). Incluye también determinados suministros relacionados con dispositivos protésicos y ortopédicos, y la reparación o sustitución de dispositivos protésicos y ortopédicos. También incluye cierta cobertura después de la extirpación o cirugía de cataratas; consulte Atención de la vista más adelante en esta tabla para obtener más información.	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* 20% de coseguro del costo total de los dispositivos protésicos y ortopédicos cubiertos por Medicare y los suministros médicos relacionados con prótesis, férulas y otros dispositivos.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Servicios de rehabilitación pulmonar Los programas integrales de rehabilitación pulmonar están cubiertos para miembros que tengan una enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD) moderada o muy grave y una orden de rehabilitación pulmonar emitida por el médico a cargo del tratamiento de la enfermedad respiratoria crónica.	$5 de copago por cada servicio de rehabilitación pulmonar cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol Cubrimos pruebas de detección por consumo inadecuado de alcohol para adultos (incluso embarazadas) que consumen alcohol en forma inadecuada, pero no son alcohólicos. Si se le diagnostica que usted consume alcohol en forma inadecuada, puede recibir hasta 4 sesiones presenciales breves de asesoramiento por año (si es competente y está alerta durante el asesoramiento) proporcionadas por un médico de atención primaria o proveedor médico calificados en un entorno de atención médica primaria.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de prueba de detección y asesoramiento para reducir el abuso de alcohol cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Prueba de detección de cáncer de pulmón con tomografía computada de baja dosis (LDCT) Para las personas calificadas, se cubre una LDCT cada 12 meses. **Los miembros elegibles son** personas entre 50 y 77 años que no presentan signos o síntomas de cáncer de pulmón, pero que tienen historial de consumo de tabaco de al menos 20 años fumando un paquete diario, que fuman actualmente o que dejaron de fumar en los últimos 15 años, que reciben una orden escrita para una LDCT durante la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartida acerca de la prueba de detección del	No hay copago, coseguro ni deducible para la visita de asesoramiento y toma de decisiones compartidas o para la LDCT cubiertas por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
cáncer de pulmón que cumple los criterios de Medicare para dichas visitas y que realiza un médico o un especialista no médico calificado. *Para pruebas de detección de cáncer de pulmón con LDCT después de la prueba de LDCT inicial:* los miembros deben recibir una orden para una prueba de detección de cáncer de pulmón con LDCT, que se puede proporcionar durante cualquier visita apropiada con un médico o profesional no médico calificado. Si un médico o profesional no médico calificado opta por proporcionar un asesoramiento de prueba de detección de cáncer de pulmón y visita de toma de decisión compartida para exámenes preventivos posteriores de cáncer de pulmón con LDCT, la visita debe cumplir los criterios de Medicare para dichas visitas.		
 **Pruebas de detección de la infección por el virus de la hepatitis C** Cubrimos una prueba de detección de hepatitis C si su médico de atención primaria u otro proveedor de servicios de salud calificado ordena una y usted cumple con una de estas condiciones: • Corre un alto riesgo porque consume o consumió drogas inyectables ilícitas. • Recibió una transfusión de sangre antes de 1992. • Nació entre 1945 y 1965. Si nació entre 1945 y 1965 y no se considera una persona de alto riesgo, pagamos una prueba de detección por una vez. Si corre un alto riesgo (por ejemplo, ha continuado usando drogas inyectables ilícitas desde su prueba de detección de hepatitis C negativa anterior), cubrimos las pruebas de detección anuales.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la prueba de detección del virus de hepatitis C cubierto por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
 **Prueba de detección para infecciones de transmisión sexual (STI) y asesoramiento para prevenirlas** Cubrimos pruebas de detección para infecciones de transmisión sexual (STI): clamidia, gonorrea, sífilis y hepatitis B. Estas pruebas de detección están cubiertas para embarazadas y para determinadas personas que tienen un riesgo elevado de STI cuando un proveedor de atención primaria les solicita una prueba. Cubrimos estas pruebas una vez cada 12 meses o en determinados momentos durante el embarazo. Además, cada año, cubrimos hasta 2 sesiones de asesoramiento personal del comportamiento de alta intensidad de 20 a 30 minutos para adultos sexualmente activos en mayor riesgo de contraer STI. Solamente cubrimos estas sesiones de asesoramiento como servicio médico preventivo si son provistas por un proveedor de atención primaria y se realizan en un entorno de atención médica primaria, como por ejemplo, el consultorio de un médico.	No se aplica coseguro, copago ni deducible para el beneficio de examen de detección de STI y asesoramiento para beneficio preventivo de STI cubiertos por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Servicios para el tratamiento de enfermedades renales Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios educativos sobre enfermedades renales para enseñar sobre el cuidado renal y ayudar a que los miembros tomen decisiones informadas acerca de su atención. Para miembros con enfermedad renal crónica en etapa IV, siempre que cuenten con una remisión de su médico, cubrimos hasta 6 sesiones de servicios educativos sobre enfermedades renales en toda la vida.	$0 de copago por servicios educativos sobre enfermedades renales cubiertos por Medicare. 20% de coseguro por cada visita de diálisis renal cubierta por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Tratamientos de diálisis para pacientes ambulatorios (incluidos los tratamientos de diálisis cuando se encuentra temporalmente fuera del área de servicio, como se explica en el Capítulo 3, o cuando su proveedor de este servicio no está disponible temporalmente o no se puede acceder a él). • Tratamientos de diálisis en pacientes hospitalizados (si se lo interna en un hospital para recibir atención especial). • Capacitación para autodiálisis (incluye capacitación para usted y cualquier persona que le ayude a realizar sus tratamientos de diálisis en su domicilio). • Equipos y suministros para diálisis en el domicilio. • Ciertos servicios de apoyo en el hogar (tales como, cuando sea necesario, visitas de técnicos en diálisis capacitados para controlar la diálisis en el domicilio, para asistir en casos de emergencia y efectuar una revisión de su equipo de diálisis y suministro de agua). Ciertos medicamentos para diálisis están cubiertos por Medicare Part B. Para obtener información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte B, consulte **Medicamentos de Medicare Part B** en esta tabla.		
Atención en centros de enfermería especializada (SNF) (Para obtener una definición del centro de enfermería especializada, consulte el Capítulo 12. Algunas veces, los centros de enfermería especializada se denominan SNF). Cubrimos hasta 100 días por período de beneficios de servicios de enfermería especializada para pacientes hospitalizados en un centro de enfermería especializada de acuerdo con las directrices de Medicare. No se requiere una hospitalización previa. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:	*Es posible que se requiera autorización previa y es responsabilidad del proveedor.* Por cada hospitalización en un centro de enfermería especializada cubierta por Medicare: $0 de copago por día	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Habitación semiprivada (o habitación privada si es médicamente necesaria). • Comidas, incluidas dietas especiales • Servicios de enfermería especializada. • Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla. • Los medicamentos que se deben administrar como parte de nuestro plan de atención (esto incluye sustancias presentes de forma natural en el cuerpo, como factores de coagulación). • Sangre (incluidas la conservación y administración). La cobertura de análisis de sangre completa y concentrado de glóbulos rojos comienza exclusivamente a partir de la cuarta pinta de sangre que usted necesite; usted debe pagar los costos de las primeras 3 pintas de sangre que recibe en un año calendario o donar sangre tanto usted como otra persona. Todos los demás componentes de la sangre están cubiertos desde la primera pinta que se utiliza. • Suministros médicos y quirúrgicos normalmente provistos por los SNF. • Pruebas de laboratorio normalmente provistas por los SNF. • Radiografías y otros servicios de radiología normalmente provistos por los SNF. • Uso de aparatos, como sillas de ruedas, normalmente provistos por los SNF. • Servicios de médicos/profesionales. En general, recibe atención de SNF en los centros que forman parte de la red. En ciertas condiciones como las que se enumeran a continuación, usted podrá pagar los costos compartidos dentro de la red si elige un centro que no es proveedor del plan, solo si el centro acepta los montos de pago establecidos de nuestro plan.	para los días 1 a 20, $180 de copago por día para los días 21 a 100.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Una residencia para ancianos o una comunidad de jubilación de atención continua donde usted vivía justo antes de ingresar al hospital (siempre que se provea la atención de un centro de enfermería especializada). • Un SNF donde su cónyuge o pareja de hecho esté viviendo en el momento en que usted se retire del hospital.		
 **Dejar de fumar y de consumir tabaco (asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco)** El asesoramiento para dejar de fumar y consumir tabaco está cubierto para pacientes ambulatorios y hospitalizados que cumplan con estos criterios: • Consumir tabaco, independientemente de si presenta signos o síntomas de una enfermedad relacionada con el tabaco • Estar competentes y alertas durante el asesoramiento • Un médico calificado u otro profesional reconocido por Medicare proporciona el asesoramiento Cubrimos 2 intentos de abandono por año (cada intento puede incluir un máximo de 4 sesiones intermedias o intensivas, y el paciente puede recibir hasta 8 sesiones por año).	No se aplica coseguro, copago ni deducible para los beneficios preventivos para dejar de fumar y consumir tabaco cubiertos por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.
Terapia de Ejercicio Supervisada (SET) La SET está cubierta para los miembros con enfermedad arterial periférica sintomática (PAD). Se cubren hasta 36 sesiones en un período de 12 semanas si se cumplen con los requisitos para el programa SET. El programa SET debe: • Consistir en sesiones de 30 a 60 minutos de duración, que comprenden un programa terapéutico de entrenamiento con ejercicios para la PAD en pacientes con claudicación	$5 de copago por cada visita de terapia de ejercicio supervisada cubierta por Medicare.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
• Llevarse a cabo en un entorno hospitalario para pacientes ambulatorios o en el consultorio de un médico • Estar a cargo de personal auxiliar calificado necesario para asegurar que los beneficios excedan los daños, y que estén capacitados en terapia de ejercicio para PAD • Estar bajo la supervisión directa de un médico, un asistente médico, o una enfermera clínica/ enfermera practicante que deben estar entrenados en técnicas de auxilio vital básicas y avanzadas La SET puede tener cobertura de hasta más de 36 sesiones en un período de más de 12 semanas para un adicional de 36 sesiones en un período extendido de tiempo si el proveedor de atención médica lo considera médicamente necesario.		
Transporte (que no sea de emergencia) Los servicios cubiertos incluyen: viajes de ida o de vuelta directamente hacia y desde ubicaciones relacionadas con la salud cada año calendario en taxi, furgoneta u otro tipo de transporte aprobado. Este beneficio solo es válido para fines relacionados con la salud. Se proporciona transporte de rutina al miembro y, cuando sea necesario, debido al estado de salud del miembro, a un (1) acompañante. El beneficio de transporte solo se puede utilizar para citas y visitas a la farmacia directamente relacionadas con el miembro. El transporte no se puede utilizar para otra persona que no sea el miembro. No nos hacemos responsables de la pérdida de objetos, lesiones, etc. durante el servicio de transporte. Los miembros deben avisar con tres (3) días hábiles (de lunes a viernes, excepto días festivos) de antelación para coordinar el servicio de transporte. Los miembros deben llamar a 833-536-2001 (los usuarios de TTY: 711) de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, los 7 días de la semana del	$0 de copago por 32 viajes de ida o de vuelta directamente hacia y desde ubicaciones relacionadas con la salud cada año calendario en taxi, furgoneta u otro tipo de transporte aprobado. Este beneficio solo está cubierto a través de nuestro proveedor.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
1 de octubre al 31 de marzo, y de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre. Las cancelaciones o cambios deben realizarse al menos dos (2) horas antes del viaje programado, o se deducirán del número de viajes restantes.		
Servicios requeridos urgentemente Un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio requerido urgentemente si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o incluso si se encuentra dentro del área de servicio de nuestro plan, no es razonable dado su tiempo, lugar y circunstancias para obtener este servicio de los proveedores de la red. Nuestro plan debe cubrir los servicios requeridos urgentemente y solo cobrarle los costos compartidos dentro de la red. Algunos ejemplos de servicios requeridos urgentemente son las enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias al proveedor (como los chequeos anuales) que no se consideran requeridas de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente. Los servicios médicos de urgencia están cubiertos a nivel mundial. Solo están cubiertos los servicios prestados en un entorno de atención de urgencia. Si le admiten en el hospital, los beneficios para pacientes hospitalizados relacionados con su atención de urgencia no están cubiertos por el plan. Si recibe servicios de emergencia fuera de los EE. UU. y sus territorios, usted será responsable del pago en el momento en que se presten los servicios. Posteriormente, puede presentar las reclamaciones y un comprobante de pago para	$10 de copago por cada visita de atención de urgencia en persona cubierta por Medicare. $0 por visita virtual de atención de urgencia. El copago se elimina si le ingresan en el hospital en un plazo de 48 horas por la misma afección médica. $50,000 (USD) de límite combinado por año para servicios de atención urgente y de emergencia prestados fuera de los EE. UU. y sus territorios.	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
la consideración del reembolso (menos cualquier costo compartido aplicable al miembro). El transporte y la repatriación no están cubiertos. Para obtener más información, consulte el Capítulo 7 (Sección 1).		
 **Atención de la vista** Los servicios cubiertos incluyen: • Servicios de médico ambulatorios para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y lesiones de los ojos, incluido el tratamiento de degeneración macular relacionada con la edad. Medicare Original no cubre exámenes de la vista rutinarios (refracciones oculares) para anteojos o lentes de contacto. • Para las personas con alto riesgo de glaucoma, cubrimos una prueba de detección de glaucoma cada año. Las personas con alto riesgo de glaucoma incluyen: pacientes con antecedentes familiares de glaucoma, diabéticos, pacientes afroamericanos de 50 años y más, e hispánicos estadounidenses que tienen 65 años o más. • Para las personas con diabetes, la prueba de detección de retinopatía diabética está cubierta una vez por año. • Un par de anteojos o lentes de contacto después de cada operación de cataratas que incluya la inserción de una lente intraocular. Si se le hacen 2 operaciones distintas de cataratas, no puede reservar el beneficio después de la primera operación para comprar 2 anteojos después de la segunda operación. También cubrimos a través de Davis Vision: • Examen de ojo diabético. • Examen de la vista de rutina • Anteojos adicionales, que incluyen lentes con receta y un par de marcos de anteojos o lentes de contacto.	$20 de copago por cada examen ocular cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones del ojo. $0 de copago por un par de anteojos o lentes de contacto, posterior a una cirugía de cataratas, cubierto por Medicare. $0 de copago por cada visita de detección de glaucoma cubierta por Medicare. $0 de copago por cada examen de la vista para diabéticos (uno por año calendario). El beneficio de la vista no se puede combinar con ningún descuento o promoción ofrecida por el proveedor. El seguro debe usarse en el	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. $200 de máximo para todos los tipos de anteojos. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
Para obtener más detalles sobre las asignaciones y la cobertura de la vista de rutina, comuníquese con Davis Vision al 1-888-573-2990 (TTY: 711).	momento de la venta para que se apliquen los beneficios. $0 de copago por un examen de la vista de rutina (incluye dilatación y refracción), una vez por año calendario. **Cobertura adicional para artículos para la visión**: Artículos para la visión (marcos y lentes): - los marcos exclusivos adquiridos de la colección exclusiva de Davis Vision tendrán cobertura en su totalidad a través de nuestro proveedor. - $200 de asignación para cualquier otro marco al año. - Los lentes simples, bifocales, trifocales y lenticulares tienen $10 de copago al año por cada tipo de lente. Lentes de contacto (médicos y opcionales):	

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
	- si los lentes de contacto son médicamente necesarios, estarán cubiertos en su totalidad a través de Davis Vision. - $250 de asignación para lentes de contacto opcionales al año. -La evaluación y el ajuste de los lentes de contacto tienen un máximo de $60 de copago y el ajuste de lentes de contacto corneales tiene $0 de copago. Los servicios de rutina y los servicios no cubiertos por Medicare no se tienen en cuenta para el cálculo del monto máximo de los gastos de bolsillo (MOOP).	
Visite preventiva de Bienvenida a Medicare Nuestro plan cubre una visite preventiva de Bienvenida a Medicare por única vez. La visita incluye una revisión de su salud, así como educación y asesoramiento sobre los servicios médicos preventivos que necesita (incluidas ciertas pruebas de detección e inyecciones [o vacunas]), y remisiones para otro tipo de atención, si es necesario. **Importante:** cubrimos la visita preventiva de *Bienvenida a Medicare* únicamente en los	No se aplica coseguro, copago ni deducible para la visita preventiva de *Bienvenida a Medicare*.	40% de coseguro para todos los servicios fuera de la red. Usted paga estos montos hasta que alcanza el máximo de gatos de bolsillo.

Servicio cubierto	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios dentro de la red	Lo que usted paga cuando reciba estos servicios fuera de la red
primeros 12 meses en que tiene Medicare Part B. Cuando programe su cita, informe al personal del consultorio de su médico que desearía programar una visita preventiva de *Bienvenida a Medicare*.		

Cuadro de cobertura dental integral preventiva y mejorada

Tiene cobertura dental preventiva e integral adicional a los servicios cubiertos por Medicare. Consulte la tabla a continuación para obtener una descripción completa de los servicios cubiertos, las frecuencias y los montos de costos compartidos.

Para cualquier pregunta sobre los beneficios dentales, comuníquese con Servicios para Miembros.

Nota: Es posible que se requiera autorización previa para algunos servicios. Los servicios de dentistas no participantes no están cubiertos a menos que sean autorizados por el plan o para emergencias dentales. En otros casos, los miembros serán responsables de cualquier servicio fuera de la red.

La American Dental Association (ADA) puede cambiar periódicamente los códigos o definiciones actuales de terminología dental (CDT) enumerados en las publicaciones de la ADA. Si tales cambios dan como resultado que los dentistas participantes usen diferentes códigos de la CDT para describir los servicios dentales cubiertos enumerados a continuación, la cobertura y la responsabilidad del paciente no cambiarán.

CÓDIGO	**INN/ONN**			
Tipo de plan	**Medicare Advantage PPO**			
Nombre del plan	**CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete (PPO)**			
Características del plan	Incluye cobertura dental integral mejorada	Todos los servicios integrales están sujetos a una cobertura máxima del plan de $1500		
Deducible individual:	$0			
Dentro de la red:	Cobertura disponible dentro y fuera de la red			
	Servicios dentales preventivos	**Frecuencia**	**Costos compartidos dentro de la red**	**Costos compartidos fuera de la red**
	Exámenes orales (16b1)			
D0120	EXAMEN ORAL PERIÓDICO, PACIENTE ESTABLECIDO	Dos veces al año	$0	40% de coseguro

	Servicios dentales preventivos	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D0140	EVALUACIÓN ORAL LIMITADA-CENTRADA EN EL PROBLEMA, también con cobertura con D9995 como modificador de teleodontología	Una vez al día por proveedor	$0	40% de coseguro
D0150	EVALUACIÓN ORAL INTEGRAL, PACIENTE NUEVO O ESTABLECIDO	Una vez cada tres años por proveedor	$0	40% de coseguro
D0160	EVALUACIÓN ORAL DETALLADA Y EXTENSA, CENTRADA EN EL PROBLEMA, POR INFORME	Una vez al día por proveedor	$0	40% de coseguro
D0180	EVALUACIÓN PERIODONTAL INTEGRAL, PACIENTE NUEVO O ESTABLECIDO	Una vez cada tres años por proveedor	$0	40% de coseguro
D0190	Prueba de detección de un paciente; una prueba de detección, incluidos los exámenes obligatorios estatales o federales, para determinar la necesidad de una persona de ser atendida por un dentista para un diagnóstico. Solo cubierto con D9995 como modificador de teleodontología.	Una vez por fecha de servicio	$0	40% de coseguro
	Radiografías dentales (16b2)			
D0210	INTRAORAL, SERIE COMPLETA DE RADIOGRAFÍAS	Una vez cada tres años	$0	40% de coseguro
D0220	INTRAORAL, PRIMERA RADIOGRAFÍA PERIAPICAL	Una vez por proveedor por día	$0	40% de coseguro
D0230	INTRAORAL, CADA RADIOGRAFÍA PERIAPICAL ADICIONAL	Hasta seis por día	$0	40% de coseguro
D0270	ALETA DE MORDIDA, RADIOGRAFÍA ÚNICA	Un conjunto de aletas de mordida por año	$0	40% de coseguro
D0272	ALETAS DE MORDIDA, DOS RADIOGRAFÍAS		$0	40% de coseguro
D0273	ALETAS DE MORDIDA, TRES RADIOGRAFÍAS		$0	40% de coseguro

	Servicios dentales preventivos	**Frecuencia**	**Costos compartidos dentro de la red**	**Costos compartidos fuera de la red**
D0274	ALETAS DE MORDIDA, CUATRO RADIOGRAFÍAS		$0	40% de coseguro
D0277	ALETAS DE MORDIDA VERTICALES, 7 A 8 RADIOGRAFÍAS	Una vez cada tres años	$0	40% de coseguro
D0330	RADIOGRAFÍA PANORÁMICA	Una vez cada tres años	$0	40% de coseguro
	Profilaxis (16b4)			
D1110	PROFILAXIS, ADULTOS	Dos veces al año	$0	40% de coseguro
	Tratamiento con fluoruro (16b5)			
D1206	APLICACIÓN TÓPICA DE BARNIZ DE FLUORURO	Solo uno de los códigos dos veces al año	$0	40% de coseguro
D1208	APLICACIÓN TÓPICA DE FLUORURO, SE EXCLUYE EL BARNIZ		$0	40% de coseguro
	Servicios dentales integrales (16c)			
	Máximo anual (se aplica SOLO a los servicios dentales integrales)	**Máximo anual del plan: $1,500**		
	Servicios dentales integrales	**Frecuencia**	**Costos compartidos dentro de la red**	**Costos compartidos fuera de la red**
	Servicios de restauración (16c1)			
D2140	AMALGAMA, UNA SUPERFICIE, DIENTE PRIMARIO O PERMANENTE	Una superficie cada 12 meses	$30.00	40% de coseguro
D2150	AMALGAMA, DOS SUPERFICIES, DIENTES PRIMARIOS O PERMANENTES	Una superficie cada 12 meses	$40.00	40% de coseguro
D2160	AMALGAMA, TRES SUPERFICIES, DIENTES PRIMARIOS O PERMANENTES	Una superficie cada 12 meses	$50.00	40% de coseguro
D2161	AMALGAMA, CUATRO SUPERFICIES O MÁS, DIENTES PRIMARIOS O PERMANENTES	Una superficie cada 12 meses	$60.00	40% de coseguro
D2330	COMPUESTO A BASE DE RESINA: UNA SUPERFICIE, DIENTE ANTERIOR	Una superficie cada 12 meses	$30.00	40% de coseguro
D2331	COMPUESTO A BASE DE RESINA, DOS SUPERFICIES, DIENTES ANTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$40.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D2332	COMPUESTO A BASE DE RESINA, TRES SUPERFICIES, DIENTES ANTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$50.00	40% de coseguro
D2335	COMPUESTO A BASE DE RESINA, CUATRO SUPERFICIES O MÁS O QUE INCLUYAN EL ÁNGULO INCISAL, DIENTES ANTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$60.00	40% de coseguro
D2391	COMPUESTO A BASE DE RESINA, UNA SUPERFICIE, DIENTE POSTERIOR	Una superficie cada 12 meses	$30.00	40% de coseguro
D2392	COMPUESTO A BASE DE RESINA, DOS SUPERFICIES, DIENTES POSTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$40.00	40% de coseguro
D2393	COMPUESTO A BASE DE RESINA, TRES SUPERFICIES, DIENTES POSTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$50.00	40% de coseguro
D2394	COMPUESTO A BASE DE RESINA, CUATRO SUPERFICIES O MÁS, DIENTES POSTERIORES	Una superficie cada 12 meses	$60.00	40% de coseguro
D2542	SOBREINCRUSTACIÓN, METÁLICA, DOS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D2543	SOBREINCRUSTACIÓN, METÁLICA, TRES SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D2544	SOBREINCRUSTACIÓN, METÁLICA, CUATRO O MÁS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D2642	SOBREINCRUSTACIÓN, PORCELANA/ CERÁMICA, DOS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D2643	SOBREINCRUSTACIÓN, PORCELANA/ CERÁMICA, TRES SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D2644	SOBREINCRUSTACIÓN, PORCELANA/ CERÁMICA, CUATRO O MÁS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D2662	SOBREINCRUSTACIÓN, COMPUESTO A BASE DE RESINA, DOS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$200.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D2663	SOBREINCRUSTACIÓN, COMPUESTO A BASE DE RESINA, TRES SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D2664	SOBREINCRUSTACIÓN, COMPUESTO A BASE DE RESINA, CUATRO O MÁS SUPERFICIES	Una vez por diente cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D2721	CORONA, RESINA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2740	CORONA, PORCELANA/CERÁMICA	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2751	CORONA, PORCELANA FUSIONADA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2753	CORONA, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2781	CORONA, 3/4 FUNDIDA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2783	CORONA, 3/4 DE PORCELANA/ CERÁMICA	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2790	CORONA, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL DE ALTA NOBLEZA FUNDIDO	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2791	CORONA, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL BASE PREDOMINANTE FUNDIDO	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2792	CORONA, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL NOBLE FUNDIDO	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D2794	CORONA, CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez por diente cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D2910	RECEMENTADO O READHESIÓN DE INCRUSTACIONES, SOBREINCRUSTACIONES, CARILLAS O RESTAURACIONES DE COBERTURA PARCIAL	Una vez cada 12 meses	$20.00	40% de coseguro
D2915	RECEMENTADO O READHESIÓN DE PERNO Y MUÑÓN FABRICADOS INDIRECTAMENTE O PREFABRICADOS	Una vez cada 12 meses	$20.00	40% de coseguro
D2920	RECEMENTADO O READHESIÓN DE CORONA	Una vez cada 12 meses	$20.00	40% de coseguro
D2940	RESTAURACIÓN DE PROTECCIÓN	Una vez por diente por año	$20.00	40% de coseguro
D2950	RECONSTRUCCIÓN DEL MUÑÓN, INCLUIDO CUALQUIER PERNO, CUANDO SEA NECESARIO	Una vez por diente cada 5 años	$60.00	40% de coseguro
D2951	RETENCIÓN DE PERNO, POR DIENTE, ADEMÁS DE LA RESTAURACIÓN	Según sea necesario	$15.00	40% de coseguro
D2952	PERNO Y MUÑÓN ADEMÁS DE LA CORONA, FABRICADOS INDIRECTAMENTE	Una vez por diente cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
D2954	PERNO Y MUÑÓN ADEMÁS DE LA CORONA, PREFABRICADOS	Una vez por diente cada 5 años	$60.00	40% de coseguro
	Servicios de implantes (16c6)			
D6013	COLOCACIÓN QUIRÚRGICA DE MINIIMPLANTE	Una vez cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D6056	PILAR PREFABRICADO, INCLUYE MODIFICACIÓN Y COLOCACIÓN	Una vez cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D6057	PILAR FABRICADO A MEDIDA, INCLUYE COLOCACIÓN	Una vez cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D6058	CORONA DE CERÁMICA O PORCELANA APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6059	CORONA DE PORCELANA FUSIONADA CON METAL (METAL DE ALTA NOBLEZA) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D6060	CORONA DE PORCELANA FUSIONADA CON METAL (METAL BASE PREDOMINANTE) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6061	CORONA DE PORCELANA FUSIONADA CON METAL (METAL NOBLE) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6062	CORONA FUNDIDA EN METAL (METAL DE ALTA NOBLEZA) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6063	CORONA FUNDIDA EN METAL (METAL BASE PREDOMINANTE) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6064	CORONA FUNDIDA EN METAL (METAL NOBLE) APOYADA SOBRE UN PILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6065	CORONA DE PORCELANA O CERÁMICA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6066	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6067	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, ALEACIONES DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6075	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD (PRÓTESIS PARCIAL FIJA) DE CERÁMICA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6076	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6077	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD DE METAL, ALEACIONES DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6082	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES BASE PREDOMINANTES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D6083	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES NOBLES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6084	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6086	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, ALEACIONES BASE PREDOMINANTES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6087	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, ALEACIONES NOBLES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6088	CORONA APOYADA SOBRE UN IMPLANTE, TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6094	CORONA APOYADA SOBRE UN PILAR, TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6097	CORONA APOYADA SOBRE UN PILAR, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO O ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6098	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES BASE PREDOMINANTES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6099	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD, PORCELANA FUSIONADA CON ALEACIONES NOBLES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6100	EXTRACCIÓN DE IMPLANTE, POR INFORME	Según sea necesario	$500.00	40% de coseguro
D6101	DESBRIDAMIENTO DE UN DEFECTO PERIIMPLANTE O DEFECTOS QUE RODEAN UN SOLO IMPLANTE Y LIMPIEZA DE LAS SUPERFICIES EXPUESTAS DEL IMPLANTE, INCLUIDA LA ENTRADA Y CIERRE DE COLGAJO	Una vez cada 12 meses	$150.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D6102	DESBRIDAMIENTO Y CONTORNEADO ÓSEO DE UN DEFECTO PERIIMPLANTE O DEFECTOS QUE RODEAN UN SOLO IMPLANTE E INCLUYE LA LIMPIEZA DE LAS SUPERFICIES EXPUESTAS DEL IMPLANTE, INCLUIDA LA ENTRADA Y CIERRE DE COLGAJO	Una vez cada 12 meses	$150.00	40% de coseguro
D6120	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6121	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD DE METAL, ALEACIONES BASE PREDOMINANTES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6122	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD DE METAL, ALEACIONES NOBLES	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6123	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN IMPLANTE PARA FPD DE METAL, TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6190	ÍNDICE RADIOGRÁFICO O QUIRÚRGICO PARA IMPLANTE, POR INFORME	Una vez cada 5 años	$70.00	40% de coseguro
D6195	RETENEDOR APOYADO SOBRE UN PILAR, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
	Servicios de endodoncia (16c2)			
D3310	TERAPIA ENDODÓNTICA, DIENTE ANTERIOR (NO INCLUYE LA RESTAURACIÓN FINAL)	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3320	TERAPIA DE ENDODONCIA, DIENTE PREMOLAR (NO INCLUYE LA RESTAURACIÓN FINAL)	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3330	TERAPIA DE ENDODONCIA, MOLAR (NO INCLUYE LA RESTAURACIÓN FINAL)	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D3346	REPETICIÓN DE TRATAMIENTO DE CONDUCTO PREVIO, DIENTE ANTERIOR	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3347	REPETICIÓN DE TRATAMIENTO DE CONDUCTO PREVIO, DIENTE PREMOLAR	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3348	REPETICIÓN DE TRATAMIENTO DE CONDUCTO PREVIO, MOLAR	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3410	APICECTOMÍA, DIENTE ANTERIOR	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3421	APICECTOMÍA, PREMOLAR (PRIMERA RAÍZ)	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3425	APICECTOMÍA, MOLAR (PRIMERA RAÍZ)	Una vez por diente de por vida	$200.00	40% de coseguro
D3426	APICECTOMÍA (CADA RAÍZ ADICIONAL)	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D3430	EMPASTE RETRÓGRADO, POR RAÍZ	Según sea necesario	$100.00	40% de coseguro
D3450	AMPUTACIÓN DE RAÍZ, POR RAÍZ	Según sea necesario	$100.00	40% de coseguro
	Servicios de periodoncia (16c3)			
D4341	RASPADO PERIODONTAL Y ALISADO RADICULAR, CUATRO DIENTES O MÁS POR CUADRANTE	Una vez cada 24 meses	$50.00	40% de coseguro
D4342	RASPADO PERIODONTAL Y ALISADO RADICULAR, DE UNO A TRES DIENTES POR CUADRANTE	Una vez cada 24 meses	$50.00	40% de coseguro
D4346	RASPADO EN PRESENCIA DE INFLAMACIÓN GINGIVAL GENERALIZADA MODERADA O GRAVE, BOCA COMPLETA, DESPUÉS DE LA EVALUACIÓN ORAL	Una vez cada 24 meses	$50.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D4355	DESBRIDAMIENTO DE TODA LA BOCA PARA HABILITAR UNA EVALUACIÓN ORAL INTEGRADA Y DIAGNÓSTICO EN LA VISITA SIGUIENTE	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D4910	MANTENIMIENTO PERIODONTAL	Dos veces al año	$50.00	40% de coseguro
D4210	GINGIVECTOMÍA O GINGIVOPLASTIA, CUATRO O MÁS DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D4211	GINGIVECTOMÍA O GINGIVOPLASTIA, DE UNO A TRES DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
D4212	GINGIVECTOMÍA O GINGIVOPLASTIA PARA PERMITIR EL ACCESO A PROCEDIMIENTOS RESTAURATIVOS, POR DIENTE	Una vez cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
D4240	PROCEDIMIENTO PARA COLGAJO GINGIVAL, INCLUIDO EL PULIDO RADICULAR, CUATRO O MÁS DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
D4241	PROCEDIMIENTO PARA COLGAJO GINGIVAL, INCLUIDO EL PULIDO RADICULAR, DE UNO A TRES DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
D4260	CIRUGÍA ÓSEA (INCLUIDA LA ELEVACIÓN DE UN COLGAJO DE ESPESOR TOTAL Y CIERRE), CUATRO O MÁS DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$300.00	40% de coseguro
D4261	CIRUGÍA ÓSEA (INCLUIDA LA ELEVACIÓN DE UN COLGAJO DE ESPESOR TOTAL Y CIERRE), DE UNO A TRES DIENTES CONTIGUOS O ESPACIOS INTERDENTALES POR CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$300.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D4263	INJERTO DE REEMPLAZO ÓSEO, DIENTE NATURAL RETENIDO, PRIMER SITIO EN EL CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D4264	INJERTO DE REEMPLAZO ÓSEO, DIENTE NATURAL RETENIDO, CADA SITIO ADICIONAL EN EL CUADRANTE	Una vez cada 5 años	$100.00	40% de coseguro
	Prótesis removibles (16c4)			
D5110	DENTADURA POSTIZA COMPLETA, MAXILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5120	DENTADURA POSTIZA COMPLETA, MANDIBULAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5130	DENTADURA POSTIZA INMEDIATA, MAXILAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5140	DENTADURA POSTIZA INMEDIATA, MANDIBULAR	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5211	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR, BASE DE RESINA (INCLUYE MATERIALES DE RETENCIÓN/ SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5212	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR, BASE DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/ SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5213	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR, ARMAZÓN DE METAL FUNDIDO CON BASES DE DENTADURA POSTIZA DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5214	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR, ARMAZÓN DE METAL FUNDIDO CON BASES DE DENTADURA POSTIZA DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5221	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR INMEDIATA, BASE DE RESINA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
	(INCLUYE MATERIALES DE RETENCIÓN/SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)			
D5222	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR INMEDIATA, BASE DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5223	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR INMEDIATA, ARMAZÓN DE METAL FUNDIDO CON BASES DE DENTADURA POSTIZA DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/ SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5224	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR INMEDIATA, ARMAZÓN DE METAL FUNDIDO CON BASES DE DENTADURA POSTIZA DE RESINA (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN/ SUJECIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5225	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR, BASE FLEXIBLE (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5226	DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR, BASE FLEXIBLE (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN, SOPORTES Y DIENTES)	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D5282	DENTADURA POSTIZA PARCIAL UNILATERAL EXTRAÍBLE, UNA PIEZA DE METAL FUNDIDO (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN Y DIENTES), MAXILAR	Una vez cada 5 años	$200.00	40% de coseguro
D5283	DENTADURA POSTIZA PARCIAL UNILATERAL EXTRAÍBLE, UNA PIEZA DE METAL FUNDIDO (INCLUYE MATERIAL DE RETENCIÓN Y DIENTES), MANDIBULAR	Una vez cada 5 años	$200.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D5410	AJUSTE DE LA DENTADURA POSTIZA COMPLETA, MAXILAR	Una vez cada 12 meses por arco	$30.00	40% de coseguro
D5411	AJUSTE DE LA DENTADURA POSTIZA COMPLETA, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses por arco	$30.00	40% de coseguro
D5421	AJUSTE DE LA DENTADURA POSTIZA PARCIAL, MAXILAR	Una vez cada 12 meses por arco	$30.00	40% de coseguro
D5422	AJUSTE DE LA DENTADURA POSTIZA PARCIAL, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses por arco	$30.00	40% de coseguro
D5511	REPARACIÓN COMPLETA DE BASE ROTA DE DENTADURA POSTIZA, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5512	REPARACIÓN COMPLETA DE BASE ROTA DE DENTADURA POSTIZA, MAXILAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5611	REPARACIÓN DE LA BASE DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL DE RESINA, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5612	REPARACIÓN DE BASE DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL DE RESINA, MAXILAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5621	REPARACIÓN DEL ARMAZÓN PARCIAL COLADO, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5622	REPARACIÓN DEL ARMAZÓN PARCIAL COLADO, MAXILAR	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5630	REPARACIÓN O REEMPLAZO DE LOS MATERIALES DE RETENCIÓN O DE SUJECIÓN ROTOS, POR DIENTE	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5640	REEMPLAZO DE DIENTES ROTOS, POR DIENTE	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D5650	AGREGADO DE DIENTE A LA DENTADURA POSTIZA PARCIAL EXISTENTE	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5660	AGREGADO DE UN GANCHO A UNA DENTADURA POSTIZA PARCIAL EXISTENTE, POR DIENTE	Una vez cada 12 meses por arco	$50.00	40% de coseguro
D5710	DENTADURA POSTIZA MAXILAR COMPLETA	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5711	DENTADURA POSTIZA MANDIBULAR COMPLETA	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5720	REEMPLAZO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5721	REEMPLAZO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5730	RECUBRIMIENTO COMPLETO DENTADURA POSTIZA MAXILAR (EN EL CONSULTORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5731	RECUBRIMIENTO COMPLETO DENTADURA POSTIZA MANDIBULAR (EN EL CONSULTORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5740	RECUBRIMIENTO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR (EN EL CONSULTORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5741	RECUBRIMIENTO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR (EN EL CONSULTORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5750	RECUBRIMIENTO COMPLETO DE DENTADURA POSTIZA MAXILAR (EN EL LABORATORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5751	RECUBRIMIENTO COMPLETO DE DENTADURA POSTIZA MANDIBULAR (EN EL LABORATORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5760	RECUBRIMIENTO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MAXILAR (EN EL LABORATORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D5761	RECUBRIMIENTO DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL MANDIBULAR (EN EL LABORATORIO)	Una vez cada 36 meses	$60.00	40% de coseguro
D5850	ACONDICIONAMIENTO DE TEJIDOS, MAXILAR	Una vez cada 12 meses	$60.00	40% de coseguro
D5851	ACONDICIONAMIENTO DE TEJIDOS, MANDIBULAR	Una vez cada 12 meses	$60.00	40% de coseguro
D5863	SOBREDENTADURA POSTIZA, MAXILAR COMPLETA	Una vez cada 5 años	$700.00	40% de coseguro
D5864	SOBREDENTADURA POSTIZA, MAXILAR PARCIAL	Una vez cada 5 años	$700.00	40% de coseguro
D5865	SOBREDENTADURA POSTIZA, MANDIBULAR COMPLETA	Una vez cada 5 años	$700.00	40% de coseguro
D5866	SOBREDENTADURA POSTIZA, MANDIBULAR PARCIAL	Una vez cada 5 años	$700.00	40% de coseguro
D5875	MODIFICACIÓN DE PRÓTESIS EXTRAÍBLE LUEGO DE UNA CIRUGÍA DE IMPLANTE	Una vez cada 12 meses por arco	$60.00	40% de coseguro
	Prótesis fijas (16c7)			
D6210	PÓNTICO, METAL FUNDIDO DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6211	PÓNTICO, METAL FUNDIDO PREDOMINANTEMENTE DE BASE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6212	PÓNTICO, METAL NOBLE FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6214	PÓNTICO, CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6240	PÓNTICO, PORCELANA FUSIONADA CON METAL DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6241	PÓNTICO, PORCELANA FUSIONADA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6242	PÓNTICO, PORCELANA FUSIONADA CON METAL NOBLE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D6243	PÓNTICO, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6245	PÓNTICO: PORCELANA/CERÁMICA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6250	PÓNTICO, RESINA CON METAL DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6251	PÓNTICO, RESINA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6252	PÓNTICO, RESINA CON METAL NOBLE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6750	CORONA DE RETENCIÓN, PORCELANA FUSIONADA CON METAL DE ALTA NOBLEZA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6751	CORONA DE RETENCIÓN, PORCELANA FUSIONADA CON METAL BASE PREDOMINANTE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6752	CORONA DE RETENCIÓN, PORCELANA FUSIONADA CON METAL NOBLE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6753	CORONA DE RETENCIÓN, PORCELANA FUSIONADA CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6780	CORONA DE RETENCIÓN, 3/4 DE METAL DE ALTA NOBLEZA FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6781	CORONA DE RETENCIÓN, 3/4 DE METAL PREDOMINANTEMENTE DE BASE	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6782	CORONA DE RETENCIÓN, 3/4 DE METAL NOBLE FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6783	CORONA DE RETENCIÓN, 3/4 DE PORCELANA/CERÁMICA	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6790	CORONA DE RETENCIÓN, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL DE ALTA NOBLEZA FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D6791	CORONA DE RETENCIÓN, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL BASE PREDOMINANTE FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6792	CORONA DE RETENCIÓN, REALIZADA COMPLETAMENTE EN METAL NOBLE FUNDIDO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6794	CORONA DE RETENCIÓN, CON TITANIO Y ALEACIONES DE TITANIO	Una vez cada 5 años	$400.00	40% de coseguro
D6930	RECEMENTADO O READHESIÓN DE DENTADURA POSTIZA PARCIAL FIJA	Una vez cada 12 meses	$40.00	40% de coseguro
	Cirugía oral y maxilofacial (16c8)			
D7210	EXTRACCIÓN, DENTICIÓN QUE REQUIERE EXTRACCIÓN DEL HUESO O SEGMENTACIÓN DEL DIENTE Y EXCLUYE ELEVACIÓN DEL COLGAJO MUCOPERIÓSTICO, SI SE INDICA	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7220	EXTRACCIÓN DE DIENTE IMPACTADO, TEJIDO BLANDO	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7230	EXTRACCIÓN DE DIENTE IMPACTADO, PARCIALMENTE ERUPCIONADO	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7240	EXTRACCIÓN DE DIENTE IMPACTADO, COMPLETAMENTE ERUPCIONADO	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7241	EXTRACCIÓN DE DIENTE IMPACTADO, COMPLETAMENTE EN EL HUESO, CON COMPLICACIONES QUIRÚRGICAS POCO COMUNES	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7250	EXTRACCIÓN DE RAÍCES DENTALES RESIDUALES (PROCEDIMIENTO CON INCISIÓN)	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D7111	EXTRACCIÓN, RESTOS DE CORONA, DIENTE PRIMARIO	Una vez por diente de por vida	$40.00	40% de coseguro

	Servicios dentales integrales	Frecuencia	Costos compartidos dentro de la red	Costos compartidos fuera de la red
D7140	EXTRACCIÓN, DENTICIÓN O RAÍZ EXPUESTA (ELEVACIÓN O EXTRACCIÓN CON PINZAS)	Una vez por diente de por vida	$50.00	40% de coseguro
D7280	EXPOSICIÓN DE UN DIENTE SIN ERUPCIONAR	Una vez por diente de por vida	$100.00	40% de coseguro
D9222	SEDACIÓN PROFUNDA/ANESTESIA GENERAL DURANTE LOS PRIMEROS 15 MINUTOS	Según sea necesario	$60.00	40% de coseguro
D9223	SEDACIÓN PROFUNDA/ANESTESIA GENERAL DE DESPLAZAMIENTO – CADA INCREMENTO SUBSIGUIENTE DE 15 MINUTOS	Según sea necesario	$60.00	40% de coseguro
	Servicios generales complementarios (16c10)			
D9910	APLICACIÓN DE MEDICAMENTO PARA QUITAR LA SENSIBILIDAD	Dos veces al año	$15.00	40% de coseguro
D1354	APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS DE TRATAMIENTO PROVISIONAL PARA CARIES, POR DIENTE	Una aplicación por superficie y por vida útil.	$15.00	40% de coseguro
D9110	TRATAMIENTO PALIATIVO (DE EMERGENCIA) DEL DOLOR DENTAL, PROCEDIMIENTO MENOR	Sin límite: disponible según sea necesario	$30.00	40% de coseguro

Sección 2.1 Cómo recibir atención utilizando el beneficio opcional para visitantes/ viajeros de nuestro plan

Si no se muda de forma permanente, pero está continuamente fuera del área de servicio de nuestro plan durante más de seis meses, por lo general, debemos cancelar su inscripción en nuestro plan. Sin embargo, ofrecemos un programa para viajeros o visitantes a través de la red PPO Blue Medicare Advantage que cubre todos los beneficios de la Parte A, la Parte B y los beneficios suplementarios ofrecidos por su plan fuera de su área de servicio en 48 estados y 2 territorios: Alabama, Arizona, Arkansas, California, Colorado, Connecticut, Delaware, Florida, Georgia, Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Iowa, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Montana, Nebraska, Nevada, New Hampshire, New Jersey, New Mexico, New York, North Carolina, North Dakota, Ohio, Oklahoma, Oregon, Pennsylvania, Puerto Rico, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Tennessee, Texas, Utah, Vermont, Virginia, Washington, Wisconsin y West Virginia. Para algunos de los estados enumerados, las redes MA PPO solo están disponibles en algunas partes del estado. Este programa le permitirá seguir inscrito en nuestro plan cuando esté fuera de nuestra área de

servicio por menos de 12 meses. En virtud de nuestro programa para viajeros o visitantes, es posible que usted reciba todos los servicios cubiertos del plan con los mismos costos compartidos dentro de la red. Comuníquese con nuestro plan para obtener asistencia y así encontrar un proveedor cuando utilice el beneficio para viajeros o visitantes. Si se encuentra en el área de viajeros o visitantes, puede seguir inscrito en nuestro plan durante hasta 12 meses. Si no volvió al área de servicio del plan dentro de un plazo de 12 meses, se anulará su inscripción del plan.

Llame al 1-800-810-Blue para encontrar un proveedor de Blue Medicare Advantage PPO. Los miembros que consulten a los proveedores de Medicare Advantage PPO en cualquier área geográfica donde se ofrezca el Programa de Visitantes/Viajeros pagarán el mismo nivel de costo compartido (costo compartido dentro de la red) que pagarían si recibieran beneficios cubiertos de proveedores dentro de la red en su área de servicio.

SECCIÓN 3 Servicios que no están cubiertos por nuestro plan (exclusiones)

En esta sección, se describen los beneficios *excluidos* de la cobertura de Medicare y que, por lo tanto, este plan no cubre.

En el siguiente cuadro, se describen los servicios y artículos que no están cubiertos bajo ningún concepto o que están cubiertos solamente en ciertas situaciones.

Si recibe servicios que están excluidos (no cubiertos), deberá pagar por ellos, excepto según las condiciones específicas que se indican a continuación. Incluso cuando reciba los servicios excluidos en un centro de atención de emergencia, estos no estarán cubiertos y nuestro plan no pagará por ellos. Única excepción: si se apela el servicio y se decide en la apelación que se trata de un servicio médico que deberíamos haber pagado o cubierto debido a su situación específica. (Para obtener información sobre cómo apelar nuestra decisión de no cubrir un servicio médico, consulte la Sección 5.3 del Capítulo 9).

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en condiciones específicas
Cirugías o procedimientos estéticos	Están cubiertos en casos de lesión accidental o para mejorar la función de un miembro malformado del cuerpo Están cubiertos para todas las etapas de reconstrucción de un seno después de la mastectomía, así como para el seno no afectado para producir una apariencia simétrica
Atención de custodia	No cubiertos en ninguna afección

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en condiciones específicas
La atención de custodia es la atención personal que no requiere la atención constante de personal médico o paramédico capacitado, por ejemplo, atención que ayuda al paciente con actividades de la vida cotidiana, tal como bañarse o vestirse.	
Procedimientos, equipos y medicamentos quirúrgicos y médicos experimentales. Los procedimientos y suministros experimentales son aquellos suministros y procedimientos que generalmente no son aceptados por la comunidad médica según Medicare Original.	Pueden estar cubiertos por Medicare Original dentro de un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o por nuestro plan (Consulte la Sección 5 del Capítulo 3 para obtener más información acerca de los estudios de investigación clínica).
Las tarifas impuestas por sus parientes directos o miembros de su hogar por atención que le brinden	No cubiertos en ninguna afección
Atención de enfermería en el hogar a tiempo completo	No cubiertos en ninguna afección
Entrega de alimentos a domicilio	No cubiertos en ninguna afección
Los servicios domésticos incluyen ayuda con las tareas domésticas básicas, incluidas la limpieza ligera o la preparación de comidas básicas	No cubiertos en ninguna afección
Servicios de naturopatía (tratamientos naturales o alternativos)	No cubiertos en ninguna afección

Servicios no cubiertos por Medicare	Cubiertos solo en condiciones específicas
Calzado ortopédico o dispositivos de soporte para pies	Calzado que forma parte de una pierna ortopédica y que está incluido en el costo de la misma. Zapatos ortopédicos o terapéuticos para personas que padecen de enfermedades en los pies ocasionadas por la diabetes
Artículos personales en la habitación de un hospital o en un centro de enfermería especializada, como un teléfono o un televisor	No cubiertos en ninguna afección
Habitación privada en un hospital	Está cubierta solo cuando sea médicamente necesario
Reversión de procedimientos de esterilización o suministros de medicamentos anticonceptivos sin receta	No cubiertos en ninguna afección
Servicios considerados no razonables y necesarios, según los estándares de Medicare Original	No cubiertos en ninguna afección

CAPÍTULO 5:
Cómo usar la cobertura del plan para los medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 1 Normas básicas de nuestro plan sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D

Consulte el Cuadro de Beneficios Médicos en el Capítulo 4 para conocer los beneficios de medicamentos de Medicare Part B y los beneficios de medicamentos de cuidados paliativos.

Nuestro plan generalmente cubre sus medicamentos siempre que usted cumpla las siguientes normas:

- Debe tener un proveedor (un médico, dentista u otro recetador) que le emita una receta válida según la ley estatal vigente.
- El profesional que receta no debe estar en las Listas de Exclusión o Preclusión de Medicare.
- Por lo general, debe utilizar una farmacia de la red para surtir sus recetas (Vaya a la Sección 2) o puede surtir sus recetas a través del servicio de pedido por correo de nuestro plan.
- Su medicamento debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan (vaya a la Sección 3).
- El medicamento debe utilizarse para una indicación médica aceptada. Una “indicación médica aceptada” consiste en el uso de un medicamento aprobado por la FDA, o avalado por determinados libros de referencia. (Consulte la Sección 3 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada).
- Es posible que su medicamento requiera la aprobación de nuestro plan según ciertos criterios antes de que aceptemos cubrirlo. (Consulte la Sección 4 para obtener más información).

SECCIÓN 2 Surta los medicamentos recetados en una farmacia de la red o a través del servicio de envío por correo de nuestro plan

En la mayoría de los casos, sus recetadas están cubiertas *únicamente* si se surten en nuestras farmacias de la red del plan. (Consulte la Sección 2.5 para obtener información sobre las circunstancias en las que cubriremos las recetas que se surtan en una farmacia fuera de la red).

Una farmacia de la red es una farmacia que tiene un contrato con nuestro plan para proveer sus medicamentos cubiertos. El término “medicamentos cubiertos” abarca todos los medicamentos de la Parte D que figuran en nuestra Lista de medicamentos del plan.

Sección 2.1 Farmacias de la red

Encontrar una farmacia de la red en su área

Para encontrar una farmacia de la red, puede buscar en el *Directorio de farmacias*, visitar nuestro sitio web (https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html), o llamar a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Puede ir a cualquiera de las farmacias de nuestra red.

Si su farmacia se retira de la red

Si la farmacia que utiliza deja la red de nuestro plan, usted deberá encontrar otra farmacia que esté en la red. Para encontrar otra farmacia en su área, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o use el *Directorio de farmacias*. También puede encontrar información en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage.

Farmacias especializadas

Algunas recetas se deben surtir en una farmacia especializada. Entre las farmacias especializadas se incluyen las siguientes:

- Farmacias que suministran medicamentos para terapia de infusión a domicilio.
- Farmacias que suministran medicamentos para pacientes hospitalizados en un centro de atención de largo plazo (LTC). Generalmente, un centro de LTC (como una residencia para ancianos) tiene su propia farmacia. Si tiene dificultades para obtener medicamentos de la Parte D en un centro de LTC, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
- Farmacias que prestan servicios para el Programa Urbano de Salud Indígena/Tribal/ Servicio de Salud Indígena (no disponible en Puerto Rico). Excepto en caso de emergencia, únicamente los nativos americanos o de Alaska tienen acceso a estas farmacias de nuestra red.
- Farmacias que dispensan medicamentos que la FDA restringe a ciertas localidades o que requieren un manejo especial, coordinación con el proveedor o instrucciones para su uso. Para encontrar una farmacia especializada, vaya a su *Directorio de farmacias* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.htmlo llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001. (Los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 2.2 El servicio de envío por correo de nuestro plan

Para ciertos tipos de medicamentos, puede usar el servicio de envío por correo de la red de nuestro plan. Generalmente, los medicamentos suministrados a través del servicio de envío por correo son medicamentos que usted toma de manera regular para una condición médica crónica o de largo plazo. Los medicamentos que *no* están disponibles a través del servicio de envío por correo del plan están marcados con “NM” en nuestra Lista de medicamentos.

El servicio de envío por correo de nuestro plan le permite solicitar un suministro de **hasta 100 días** de medicamentos de las Categorías 1, 2 y 3. El suministro de medicamentos de la Categoría 4 está limitado a 90 días y el de medicamentos de la Categoría 5 está limitado a 30 días.

Para obtener formularios de pedido e información sobre cómo surtir sus recetas por correo, comuníquese con Servicios para Farmacia al 888-970-0917.

Generalmente, un pedido de farmacia de envío por correo se le enviará en no más de 10 días. Si la farmacia de envío por correo prevé un retraso en el pedido, se le notificará el retraso. Si necesita solicitar un pedido urgente debido a un retraso en el pedido por correo, puede comunicarse con Atención al Cliente para analizar las opciones, que pueden incluir obtenerlo en una farmacia minorista local o acelerar el método de envío. Proporcione al representante su número de identificación y números de recetas. Si desea la entrega de sus medicamentos al segundo día o al día siguiente, puede solicitarla al representante de Atención al Cliente por un cargo adicional.

Recetas nuevas que la farmacia recibe directamente del consultorio de su médico.
La farmacia surtirá y entregará automáticamente las recetas nuevas que reciba de los proveedores de atención médica, sin consultar con usted primero, si:

- Usted utilizó los servicios de envío por correo con este plan en el pasado; o
- Usted se inscribe para la entrega automática de todas las nuevas recetas recibidas directamente de los proveedores de atención médica. Puede solicitar la entrega automática de los medicamentos de todas las recetas nuevas en cualquier momento comunicándose con Servicios para Miembros (los números de teléfono figuran en el dorso de este documento).

Si recibe un medicamento recetado automáticamente por correo que no desea y no fue contactado para saber si lo quería antes de que se enviara, puede ser elegible para un reembolso.

Si utilizó el servicio de envío por correo en el pasado y no desea que la farmacia surta y envíe automáticamente cada medicamento con receta nueva, comuníquese con nosotros llamando a Servicios para Farmacias al 888-970-0917.

Si nunca ha utilizado el servicio de entrega de pedidos por correo o decide interrumpir automáticamente el surtido de recetas nuevas, la farmacia se comunicará con usted cada vez que reciba una receta nueva de un proveedor de atención médica para comprobar si desea que se le surta y envíe el medicamento inmediatamente. Es importante que responda cada vez que la farmacia se comunique con usted para informarle si desea enviar, demorar o cancelar la nueva receta.

Resurtido de recetas con envío por correo. Para el resurtido de sus medicamentos, usted tiene la opción de inscribirse en un programa de resurtido automático. En este programa, comenzaremos a procesar su próximo resurtido automáticamente cuando nuestros registros muestren que sus medicamentos están por acabarse. La farmacia lo contactará antes de enviar cada resurtido para asegurarse de que necesita más medicamentos, y usted podrá cancelar los resurtidos programados si tiene medicación suficiente o si le cambiaron el medicamento.

Si usted decide no utilizar nuestro programa de resurtido automático, pero de todos modos desea que la farmacia de pedido por correo le continúe enviando su medicamento recetado, comuníquese con su farmacia 15 días antes de que se acabe su medicamento recetado actual. Esto garantizará que su pedido se envíe a tiempo.

Si desea no participar en nuestro programa que prepara automáticamente resurtidos de pedidos por correo, comuníquese con nosotros llamando a Servicios para Farmacias al 888-970-0917.

Si recibe un resurtido automáticamente por correo y lo no desea, puede ser elegible para un reembolso.

Sección 2.3 Cómo puede obtener un suministro de medicamentos de largo plazo

Cuando recibe un suministro a largo plazo de medicamentos, su distribución de costos puede ser menor. Nuestro plan cuenta con 2 formas de obtener un suministro a largo plazo (también llamado suministro extendido) de los medicamentos de mantenimiento enumerados en nuestra Lista de medicamentos del plan. (Los medicamentos de mantenimiento son medicamentos que usted toma en forma regular, por una afección médica crónica o prolongada).

1. Algunas farmacias minoristas de nuestra red le permiten obtener un suministro de largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Su *Directorio de farmacias* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html le indica cuáles farmacias dentro de la red le pueden entregar un suministro de largo plazo de medicamentos de mantenimiento. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).
2. Además, puede recibir medicamentos de mantenimiento a través de nuestro programa de envíos por correo. Consulte la Sección 2.3 para obtener más información.

Sección 2.4 Cómo usar una farmacia que no está en la red de nuestro plan

Por lo general, cubrimos los medicamentos surtidos en farmacias fuera de la red *únicamente* cuando no puede utilizar una farmacia de la red. También ofrecemos farmacias de la red fuera de nuestra área de servicio donde puede adquirir sus medicamentos recetados como miembro de nuestro plan. **Verifique primero con Servicios para Miembros 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711)** para ver si hay una farmacia de la red cerca.

Cubrimos medicamentos recetados surtidos en farmacias fuera de la red únicamente en estas situaciones:

- La receta es para una emergencia médica o un servicio requerido urgentemente.
- No puede obtener un medicamento cubierto en un momento de necesidad porque no hay farmacias de la red que funcionen las 24 horas del día a una distancia razonable en automóvil.
- La receta es para un medicamento que está agotado en una farmacia minorista accesible o de servicio por correo de la red (incluidos los medicamentos únicos y de alto costo).

- Si es evacuado o desplazado de su hogar debido a un desastre federal u otra declaración de emergencia de salud pública.
- Una vacuna o un medicamento administrado en el consultorio de su médico.

Incluso si cubrimos los medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red, es posible que pague más de lo que hubiera pagado si hubiera ido a una farmacia dentro de la red.

Si necesita ir a una farmacia fuera de la red por cualquiera de los motivos antes mencionados, el plan cubrirá un suministro de hasta 30 días de medicamentos.

Si debe adquirir un medicamento en una farmacia fuera de la red, generalmente deberá pagar el costo total (en lugar de pagar su parte normal del costo) en el momento en que surte su receta. Podrá solicitarnos el reembolso de nuestra parte del costo. (Consulte el Capítulo 7, Sección 2 para obtener información sobre cómo solicitarle nuestro plan un reembolso). Es posible que se le solicite pagar la diferencia entre lo que usted paga por el medicamento en una farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

SECCIÓN 3 Los medicamentos deben estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan

Sección 3.1 En la Lista de medicamentos se le informa sobre los medicamentos de la Parte D que están cubiertos

El plan tiene una *Lista de medicamentos cubiertos (Formulario).* En esta *Evidencia de Cobertura*, **la denominamos la Lista de medicamentos.**

Los medicamentos en esta lista son seleccionados por nuestro plan con ayuda de médicos y farmacéuticos. La lista cumple con los requisitos de Medicare y fue aprobada por Medicare. La Lista de medicamentos solo muestra los medicamentos cubiertos por Medicare Part D.

Generalmente cubrimos un medicamento en la Lista de medicamentos del plan siempre que usted cumpla con las demás normas de cobertura especificadas en este capítulo y el uso del medicamento sea para una indicación médica aceptada. Una indicación médicamente aceptada se refiere a que el uso del medicamento cumpla *cualquiera de estos requisitos:*

- Esté aprobado por la FDA para el diagnóstico o la afección para los que se ha recetado.
- Esté respaldado por ciertas referencias, como la Información de Medicamentos del Servicio de Formulario de American Hospital y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex.

En la Lista de medicamentos se incluyen los medicamentos de marca, los genéricos, y los productos biológicos (que pueden incluir medicamentos biosimilares).

Un medicamento de marca es un medicamento recetado que se vende con un nombre comercial propiedad del fabricante del medicamento. Los productos biológicos son medicamentos más complejos que los medicamentos típicos. En la Lista de medicamentos, donde nos referimos a “medicamentos”, esto podría significar un medicamento o un producto biológico.

Un medicamento genérico es un medicamento recetado que contiene el mismo ingrediente activo que el medicamento de marca. Los productos biológicos tienen alternativas que se denominan biosimilares. Por lo general, los medicamentos genéricos y los biosimilares actúan con la misma eficacia que el medicamento de marca o el producto biológico original y su costo, a menudo, es menor. Existen sustitutos de medicamentos genéricos disponibles para muchos medicamentos de marca y alternativas biosimilares para algunos productos biológicos. Algunos biosimilares son intercambiables y, según la ley estatal, pueden sustituirse por el producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta, al igual que los medicamentos genéricos pueden sustituirse por medicamentos de marca.

Consulte el Capítulo 12 para conocer las definiciones de los tipos de medicamentos que pueden estar en la Lista de medicamentos.

Medicamentos de venta libre

Nuestro plan también cubre ciertos medicamentos de venta libre. Algunos medicamentos de venta libre son menos costosos que los medicamentos recetados y son igual de eficaces. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Nuestro plan solo proporciona un beneficio complementario bajo la Parte C para artículos de venta libre a través de un proveedor para artículos específicos. Revise el Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4 para obtener más detalles.

Medicamentos que no están incluidos en la Lista de medicamentos

Nuestro plan no cubre todos los medicamentos recetados.

- En algunos casos, la ley no permite que ningún plan de Medicare cubra ciertos tipos de medicamentos. (Para obtener más información, consulte la Sección 7).
- En otros casos, hemos decidido no incluir un medicamento en particular en la Lista de medicamentos.
- En algunos casos, es posible que pueda obtener un medicamento que no esté en la Lista de medicamentos. (Para obtener más información, consulte el Capítulo 9).

Sección 3.2 Existen cinco categorías de costos compartidos para los medicamentos de la Lista de medicamentos

Todos los medicamentos en la Lista de medicamentos de nuestro plan están en una de las cinco categorías de costos compartidos. En general, cuanto más alta es la categoría, mayor es el costo que le corresponde a usted por el medicamento:

- **Categoría 1** - **Medicamentos genéricos preferidos-** es la categoría más baja e incluye medicamentos genéricos preferidos y puede incluir algunos medicamentos de marca.
- **Categoría 2** - **Medicamentos genéricos-** incluye medicamentos genéricos y puede incluir algunos medicamentos de marca.
- **Categoría 3** - **Medicamentos de marca preferidos-** incluye medicamentos de marca preferidos y medicamentos genéricos no preferidos.

- **Categoría 4** - **Medicamentos no preferidos-** incluye medicamentos genéricos y de marca no preferidos.
- **Categoría 5** - **Medicamentos especializados-** es la categoría más alta e incluye medicamentos genéricos y de marca de alto costo.

Para conocer en qué categoría de costos compartidos se encuentra su medicamento, consulte la Lista de medicamentos de nuestro plan. El monto que usted paga por los medicamentos en cada categoría de costos compartidos se muestra en el Capítulo 6.

Sección 3.3 Cómo verificar si un medicamento en particular está incluido en la Lista de medicamentos

Para saber si un medicamento está incluido en nuestra Lista de medicamentos, usted tiene estas opciones:

- Verifique la Lista de medicamentos más reciente que proporcionamos electrónicamente.
- Visite el sitio web de nuestro plan (www.carefirst.com/medicareadvantage). La Lista de medicamentos que se publica en el sitio web siempre es la más actualizada.
- Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711) para saber si un medicamento en particular está en la Lista de medicamentos de nuestro plan o para solicitar una copia de la lista.
- Use la “Herramienta de beneficios en tiempo real” de nuestro plan (www.carefirst.com/medicareadvantage) para buscar medicamentos en la Lista de medicamentos para ver un estimado de lo que pagará y si hay medicamentos alternativos en la Lista de medicamentos que podrían tratar la misma afección. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711).

SECCIÓN 4 Medicamentos con restricciones en la cobertura

Sección 4.1 ¿Por qué algunos medicamentos tienen restricciones?

Para ciertos medicamentos recetados, existen algunas normas especiales que establecen restricciones de cómo y cuándo nuestro plan los cubre. Un equipo de médicos y farmacéuticos desarrollaron estas normas para incentivarlo a usted y a su proveedor a utilizar los medicamentos de la manera más eficaz. Para saber si algunas de estas restricciones se aplican a un medicamento que usted utiliza o desea utilizar, consulte la Lista de medicamentos.

Si un medicamento seguro de menor costo presenta la misma eficacia médica que un medicamento de mayor costo, las normas del plan están diseñadas para recomendar que usted y su proveedor utilicen ese medicamento de menor costo.

Tenga en cuenta que a veces un medicamento puede aparecer más de una vez en nuestra Lista de medicamentos. Esto se debe a que los mismos medicamentos pueden diferir según la concentración, la cantidad o la forma del medicamento recetado por su proveedor de atención médica, y pueden aplicarse diferentes restricciones o tipos de costos compartidos a las diferentes

versiones del medicamento (por ejemplo, 10mg frente a 100mg; uno por día frente a 2 por día; comprimido frente a líquido).

Sección 4.2 Tipos de restricciones

Si el medicamento que toma tiene alguna restricción, por lo general, significa que usted o su proveedor deberán tomar medidas adicionales para que cubramos el medicamento. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para saber qué pueden hacer usted o su proveedor para obtener la cobertura del medicamento. **Si desea que solicitemos una renuncia a la restricción aplicada a su caso, debe utilizar el proceso de determinación de cobertura y solicitarnos que hagamos una excepción.** Podemos aceptar levantar la restricción aplicada a su caso, o no hacerlo (Consulte el Capítulo 9).

Obtención de aprobación por adelantado del plan

Para ciertos medicamentos, usted o su proveedor deben obtener aprobación de nuestro plan, según criterios específicos, antes de que aceptemos ofrecer cobertura por el medicamento. A esto se lo conoce como **autorización previa**. Se aplica para garantizar la seguridad de los medicamentos y ayudar a guiar el uso adecuado de determinados medicamentos. Si usted no obtiene dicha aprobación, el medicamento posiblemente no será cubierto por nuestro plan. Los criterios de autorización previa de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio web www.carefirst.com/medicareadvantage.

Probar primero con un medicamento diferente

Este requisito recomienda que usted pruebe medicamentos menos costosos, pero generalmente con la misma eficacia antes de que nuestro plan cubra otro medicamento. Por ejemplo, si el Medicamento A y el Medicamento B se utilizan para tratar la misma afección médica, nuestro plan puede indicarle que pruebe el Medicamento A primero. Si el Medicamento A no funciona, nuestro plan cubrirá el Medicamento B. Este requisito para probar primero un medicamento diferente se denomina **terapia escalonada**. Los criterios de terapia escalonada de nuestro plan se pueden obtener llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o en nuestro sitio webwww.carefirst.com/medicareadvantage.

Límites de cantidades

Para ciertos medicamentos, limitamos la cantidad que puede obtener cada vez que surte su receta. Por ejemplo, si normalmente se considera seguro tomar solo un comprimido por día de un medicamento en particular, podemos limitar la cobertura del medicamento recetado a no más de un comprimido por día.

SECCIÓN 5 ¿Qué puede hacer si uno de sus medicamentos no está cubierto de la manera que a usted le gustaría?

Existen situaciones en que un medicamento recetado que toma, o un medicamento que usted o su proveedor consideren que debe tomar, no se encuentre en nuestra Lista de medicamentos o que tenga restricciones. Por ejemplo:

- El medicamento puede no estar cubierto en absoluto. O una versión genérica del medicamento está cubierta, pero la marca que usted desea tomar no está cubierta.
- El medicamento está cubierto, pero hay reglas o restricciones adicionales en la cobertura.
- El medicamento está cubierto, pero está en una categoría de costos compartidos que hace que este sea más caro de lo que cree conveniente.

Si su medicamento está en una categoría de costos compartidos que hace que su costo sea más caro de lo que piensa que debería ser, consulte la Sección 5.1 para saber lo que puede hacer.

Si el medicamento no está en la Lista de medicamentos o existen ciertas restricciones, hay algunas opciones de lo que puede hacer:

- Usted puede obtener un suministro provisional del medicamento.
- Puede cambiar a otro medicamento.
- Puede solicitar una **excepción** y pedir que el plan cubra el medicamento o retire las restricciones.

Usted puede obtener un suministro provisional

En determinadas circunstancias, nuestro plan debe proporcionar un suministro temporal de un medicamento que usted ya esté tomando. Este suministro provisional le dará tiempo para consultar con su proveedor sobre el cambio.

Para ser elegible para el suministro temporal, el medicamento que toma **ya no debe estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan O debe tener alguna restricción.**

- **Si es un miembro nuevo,** cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 90 días de su membresía en nuestro plan.
- **Si estaba en nuestro plan el año pasado,** cubriremos un suministro temporal de su medicamento durante los primeros 90 días del año calendario.
- Este suministro provisional se otorgará por hasta 30 días. Si su receta es para menos días, entregaremos varios resurtidos para proporcionar hasta un suministro máximo de 30 días de medicamentos. El medicamento recetado debe surtirse en una farmacia de la red. (Tenga en cuenta que la farmacia del centro de atención a largo plazo puede entregar el medicamento en cantidades más pequeñas por vez para evitar el desperdicio).

- **Para aquellos miembros que estén en el plan desde hace más de 90 días, residan en un centro de atención a largo plazo y necesiten un suministro inmediatamente:** Cubriremos el suministro de emergencia de un medicamento en particular por 31 días o menos si su receta es por menos días. Se trata de una cobertura adicional, además del suministro temporal que se menciona anteriormente.
- Si experimenta un cambio en su entorno de atención (como ser dado de alta o ingresado en un centro de atención a largo plazo), su médico o farmacia pueden solicitar un suministro temporal del medicamento. Este suministro temporal (hasta 31 días) le dará tiempo para hablar con su médico sobre el cambio en la cobertura.

Si tiene preguntas sobre un suministro temporal, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Durante el período en el que usted recibe un suministro provisional de un medicamento, deberá consultar con su proveedor para decidir qué hará cuando haya terminado dicho suministro. Tiene 2 opciones:

Opción 1. Puede cambiar de medicamento

Consulte con su proveedor para determinar si existe otro medicamento cubierto por nuestro plan con el mismo mecanismo de acción. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted.

Opción 2. Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitar al plan una excepción a fin de que cubra el medicamento de la manera que a usted le gustaría que lo cubriera. Si su proveedor determina que, por su cuadro médico, se justifica solicitarnos una excepción, este podrá brindarle asistencia para formular la solicitud. Por ejemplo, usted puede solicitar que nuestro plan cubra un medicamento aunque este no se encuentre en la Lista de medicamentos de nuestro plan. O puede solicitar a nuestro plan una excepción para que cubra el medicamento sin restricciones.

Si usted es actualmente miembro y un medicamento que toma será eliminado del formulario o se le aplicará alguna restricción el año siguiente, le informaremos sobre cualquier cambio antes del próximo año. Puede solicitar una excepción antes del próximo año y le daremos una respuesta dentro de las 72 horas luego de recibir su solicitud (o la declaración de apoyo del profesional que receta). Si aprobamos su solicitud, autorizaremos la cobertura del medicamento antes de que el cambio entre en vigencia.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección 6.4 para obtener información sobre qué hacer. Allí se explican los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para garantizar que su solicitud se procese de manera oportuna y justa.

Sección 5.1 Qué hacer si su medicamento está en una categoría de costos compartidos que usted considera muy alta

Si su medicamento está en una categoría de costos compartidos que considera demasiado alta, puede hacer lo siguiente:

Puede cambiar de medicamento

Si su medicamento está en una categoría de costos compartidos que considera demasiado alta, hable con su proveedor. Puede existir un medicamento diferente en una categoría de costos compartidos más baja que podría funcionar con la misma eficacia para usted. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para solicitar una lista de medicamentos cubiertos que tratan la misma afección médica. Esta lista puede ayudar a su proveedor a encontrar un medicamento cubierto que pueda ser de utilidad para usted.

Puede solicitar una excepción

Usted y su proveedor pueden solicitar a nuestro plan que haga una excepción en la categoría de costo compartido del medicamento para que usted pague menos por él. Si su proveedor dice que existen razones médicas que justifican que nos solicite una excepción, su proveedor puede ayudarle a solicitar una excepción a la norma.

Si usted y su proveedor desean solicitar una excepción, consulte el Capítulo 9, Sección 6.4 para saber qué hacer. Explica los procedimientos y plazos establecidos por Medicare para garantizar que su solicitud se procese de manera oportuna y justa.

No se puede realizar este tipo de excepción en el caso de los medicamentos especializados de Categoría 5. No reducimos el monto del costo compartido para medicamentos en esta categoría.

SECCIÓN 6 Nuestra Lista de medicamentos puede cambiar durante el año

La mayoría de los cambios en la cobertura de medicamentos se realizan a principios de cada año (el 1 de enero). Sin embargo, durante el año, nuestro plan puede realizar modificaciones en la Lista de medicamentos. Por ejemplo, nuestro plan puede:

- **Agregar o retirar medicamentos de la Lista de medicamentos.**
- **Transferir un medicamento a una categoría de costos compartidos mayor o menor.**
- **Agregar o eliminar una restricción en la cobertura de un medicamento**.
- **Reemplazar un medicamento de marca por una versión genérica de ese medicamento.**
- Reemplazar un producto biológico original con una versión biosimilar intercambiable del producto biológico.

Debemos cumplir con los requisitos de Medicare antes de cambiar la Lista de medicamentos de nuestro plan.

Información sobre cambios en la cobertura de medicamentos

Cuando ocurren cambios en la Lista de medicamentos, publicamos información en nuestro sitio web sobre dichos cambios. También actualizamos periódicamente nuestra Lista de medicamentos en línea. A veces recibirá un aviso directo si se realizan cambios en un medicamento que toma.

Cambios en su cobertura de medicamentos que le afectan durante este año del plan

- **Agregar medicamentos nuevos a la Lista de medicamentos y eliminar o modificar inmediatamente un medicamento similar incluido en ella.**
  - Al agregar una nueva versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar inmediatamente un medicamento similar de la Lista de Medicamentos, moverlo a ua categoría de costos compartidos diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La nueva versión del medicamento estará en la misma categoría de costos compartidos o en una inferior y con las mismas o menores restricciones.
  - Realizaremos estos cambios inmediatos solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o agregamos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
  - Podemos realizar estos cambios de forma inmediata y comunicárselo luego, incluso si toma el medicamento que eliminamos o modificamos. Si toma el medicamento similar en el momento en que hagamos el cambio, le informaremos sobre cualquier cambio específico que hayamos hecho.
- **Agregar medicamentos a la Lista de medicamentos y eliminar o realizar cambios a un medicamento similar en la Lista de medicamentos.**
  - Al agregar otra versión de un medicamento a la Lista de medicamentos, podemos eliminar un medicamento similar de la Lista de medicamentos, moverlo a una categoría de costos compartidos diferente, agregar nuevas restricciones o ambas cosas. La versión que agreguemos del medicamento aparecerá en la misma categoría de costos compartidos o en una inferior y con las mismas o menores restricciones.
  - Realizaremos estos cambios solo si agregamos una nueva versión genérica de un medicamento de marca o agregamos ciertas nuevas versiones biosimilares de un producto biológico original que ya estaba en la Lista de medicamentos.
  - Le informaremos al menos 30 días antes de realizar algún cambio, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro adicional de 30 días del medicamento que está tomando.
- **Quitar medicamentos inseguros y otros medicamentos en la Lista de medicamentos que se retiran del mercado.**
  - A veces, un medicamento puede considerarse inseguro o sacarse del mercado por otra razón. Si esto sucede, es posible que lo eliminemos de inmediato de la Lista de medicamentos. Si toma el medicamento, se lo haremos saber después de realizar el cambio.
- **Implementar otros cambios a los medicamentos de la Lista de medicamentos.**

- Podemos hacer otros cambios una vez que haya comenzado el año que afecten los medicamentos que usted está tomando. Por ejemplo, nosotros nos basamos en las advertencias del recuadro de la FDA o en las nuevas pautas clínicas reconocidas por Medicare.
- Le informaremos al menos 30 días antes de realizar estos cambios, o le informaremos sobre el cambio y cubriremos un suministro adicional de 30 días del medicamento que está tomando.

Si realizamos cualquiera de estos cambios en cualquiera de los medicamentos que toma, hable con el profesional que le receta sobre las opciones que serían más apropiadas para usted, que incluyen cambiar a un medicamento diferente para tratar su afección médica o solicitar una determinación de cobertura para satisfacer cualquier restricción nueva sobre el medicamento que está tomando. Usted o el profesional que le receta pueden solicitarnos una excepción para continuar cubriendo el medicamento o la versión del medicamento que ha estado tomando. Para obtener más información sobre cómo solicitar una determinación de cobertura, incluida una excepción, consulte el Capítulo 9.

Cambios en la Lista de medicamentos que no le afectan durante este año del plan

Podemos realizar ciertos cambios en la Lista de medicamentos que no se describen anteriormente. En estos casos, el cambio no se aplicará en su caso si está tomando el medicamento cuando se haga el cambio; sin embargo, estos cambios probablemente le afectarán a partir del 1 de enero del próximo año del plan si usted permanece en el mismo plan.

En general, los cambios que no le afectarán durante el año actual del plan son los siguientes:

- Cambiamos el medicamento a una categoría de costos compartidos más alta.
- Establecemos una nueva restricción al uso del medicamento.
- Eliminamos su medicamento de la Lista de medicamentos.

Si cualquiera de estos cambios afecta a un medicamento que usted toma (pero no debido a un retiro del mercado, un medicamento genérico que reemplaza a un medicamento de marca, u otro cambio indicado en las secciones anteriores), el cambio no afectará su uso ni la suma de su parte del costo hasta el 1 de enero del año siguiente.

No le informaremos sobre estos tipos de cambios directamente durante el año actual del plan. Deberá consultar la Lista de medicamentos del próximo año del plan (cuando esté disponible durante el período de inscripción abierta) para ver si hay cambios en los medicamentos que toma que le afectarán durante el próximo año del plan.

SECCIÓN 7 Tipos de medicamentos sin cobertura

Se *excluyen* algunos tipos de medicamentos recetados. Esto significa que Medicare no paga por estos medicamentos.

Si obtiene medicamentos excluidos, debe pagarlos usted mismo. Si usted apela y se determina que el medicamento solicitado no está excluido en la Parte D, lo pagaremos o lo cubriremos. (Para obtener información sobre cómo apelar una decisión, consulte el Capítulo 9).

A continuación, se establecen 3 normas generales sobre medicamentos que los planes de medicamentos de Medicare no cubrirán según la Parte D:

- La cobertura de medicamentos de la Parte D de nuestro plan no cubre un medicamento que estaría cubierto según Medicare Part A o Part B.
- Nuestro plan no puede cubrir un medicamento adquirido fuera de los Estados Unidos o sus territorios.
- Nuestro plan no puede cubrir el uso *fuera de lo indicado* a menos que esté avalado por ciertas referencias, como Información de Medicamentos del Servicio de Formulario de American Hospital y el Sistema de Información DRUGDEX de Micromedex. El uso *fuera de lo indicado* se refiere a cualquier uso de un medicamento que no sea el indicado en la etiqueta del medicamento según lo aprobado por la FDA.

Además, por ley, las siguientes categorías de medicamentos no están cubiertas por los planes de medicamentos de Medicare:

- Medicamentos no recetados (también llamados OTC o de venta libre)
- Medicamentos utilizados para promover la fertilidad
- Medicamentos utilizados para aliviar síntomas de resfrío o catarro
- Medicamentos utilizados para fines estéticos o para promover el crecimiento del cabello.
- Vitaminas y productos minerales con receta, excepto las vitaminas prenatales y preparaciones con flúor.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de disfunción sexual o eréctil
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de la anorexia, la pérdida de peso o el aumento de peso
- Medicamentos para pacientes ambulatorios para los cuales el fabricante requiere la compra de pruebas asociadas o servicios de control únicamente del fabricante como condición de venta

Si **recibe Ayuda Adicional (Extra Help)** para pagar sus recetas, la Ayuda Adicional (Extra Help) no pagará por medicamentos que normalmente no están cubiertos. Si tiene cobertura de medicamentos a través de Medicaid, es posible que su programa estatal de Medicaid cubra algunos medicamentos recetados que normalmente no están cubiertos en un plan de medicamentos de Medicare. Comuníquese con su programa estatal de Medicaid para determinar qué cobertura de medicamentos puede estar disponible para usted. (Encuentre los números telefónicos y la información de contacto de Medicaid en la Sección 6 del Capítulo 2).

SECCIÓN 8 Cómo surtir una receta

Para surtir su receta, proporcione la información de membresía de su plan, la cual puede encontrar en su tarjeta de membresía, en la farmacia de la red que elija. La farmacia de la red

facturará automáticamente a nuestro plan *nuestra* parte del costo de su medicamento. Usted debe pagar a la farmacia *su* parte del costo cuando recoja el medicamento recetado.

Si no tiene los datos de membresía del plan con usted, usted o la farmacia pueden llamar a nuestro plan para obtener la información, o puede pedir a la farmacia que busque su información de inscripción en el plan.

Si la farmacia no puede obtener la información necesaria, **es posible que deba pagar el costo total del medicamento recetado cuando lo retire**. Usted podrá **solicitarnos el reembolso** de nuestra parte. Consulte el Capítulo 7, Sección 2 para obtener información sobre cómo solicitar el reembolso al plan.

SECCIÓN 9 Cobertura de medicamentos de la Parte D en situaciones especiales

Sección 9.1 Si está en un hospital o un centro de enfermería especializada por una internación cubierta por nuestro plan

Si se le admite en un hospital o un centro de enfermería especializada para una internación cubierta por nuestro plan, generalmente cubriremos el costo de sus medicamentos recetados durante su estancia. Cuando salga del hospital o centro de enfermería especializada, nuestro plan cubrirá sus medicamentos recetados, siempre y cuando el medicamento cumpla con todas nuestras reglas de cobertura descritas en este capítulo.

Sección 9.2 Si es residente en un centro de atención de largo plazo (LTC)

Por lo general, un centro de atención a largo plazo (LTC) (como una residencia para ancianos) tiene su propia farmacia o utiliza una farmacia que le provee medicamentos para todos sus residentes. Si es residente de un centro de LTC, puede adquirir sus medicamentos recetados a través de la farmacia del centro o la farmacia que el centro use, siempre y cuando esta sea parte de nuestra red.

Consulte su *Directorio de Farmacias* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html para averiguar si la farmacia de su centro de LTC o la que utiliza forma parte de nuestra red. Si no es así, o si necesita más información o ayuda, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si se encuentra en un centro de LTC, debemos asegurarnos de que pueda recibir sus beneficios de la Parte D en forma rutinaria a través de nuestra red de farmacias LTC.

Si usted reside en un centro de LTC y necesita un medicamento que no está en nuestra Lista de medicamentos o que tiene algún tipo de restricción, consulte la Sección 5 para obtener información sobre cómo obtener un suministro temporal o de emergencia.

Sección 9.3 Si también tiene cobertura de medicamentos de un empleador o un plan de grupo de jubilados

Si usted tiene otra cobertura de medicamentos a través de su empleador (o el de su cónyuge o pareja de hecho), o grupo de jubilados, comuníquese con el **administrador de beneficios de ese grupo.** Puede ayudarle a entender cómo funcionará su cobertura de medicamentos actual con nuestro plan.

En general, si tiene cobertura de grupo de empleados o jubilados, la cobertura de medicamentos que obtenga de nosotros será *secundaria* a la cobertura de su grupo. Eso quiere decir que su cobertura de grupo pagará primero.

Nota especial sobre cobertura acreditable:

Cada año, su empleador o grupo de jubilados debe enviarle un aviso que le indique si su cobertura de medicamentos recetados para el siguiente año calendario es acreditable.

Si la cobertura del plan de grupo es acreditable, esto quiere decir que nuestro plan tiene cobertura de medicamentos que se espera que pague, en promedio, al menos tanto como la cobertura estándar de medicamentos de Medicare.

Guarde los avisos sobre la cobertura acreditable porque es posible que necesite estos avisos más adelante para demostrar que mantuvo la cobertura acreditable. Si no recibió el aviso de cobertura acreditable, solicite una copia al administrador de beneficios del empleador o grupo de jubilados o al empleador o sindicato.

Sección 9.4 Si está en un centro de cuidados paliativos certificado por Medicare

Los centros de cuidados paliativos y nuestro plan no cubren el mismo medicamento al mismo tiempo. Si se encuentra inscrito en cuidados paliativos de Medicare y requiere determinados medicamentos (por ejemplo, contra las náuseas, un laxante, un medicamento para aliviar el dolor o un ansiolítico) que no se encuentran cubiertos por su centro de cuidados paliativos porque no están relacionados con su enfermedad terminal y las afecciones relacionadas, nuestro plan debe recibir una notificación del recetador o de su proveedor de cuidados paliativos de que el medicamento no está relacionado, antes de que nuestro plan pueda cubrirlo. Para evitar demoras en la recepción de estos medicamentos que deberían estar cubiertos por nuestro plan, solicite a su proveedor de cuidados paliativos o al recetador que se lo notifique antes de que se surta su receta.

En el caso de que usted renuncie a su elección de cuidados paliativos o sea dado de alta de su plan de cuidados paliativos, nuestro plan deberá cubrir todos sus medicamentos según se indica en este documento. Para prevenir retrasos en una farmacia cuando finalice su beneficio de cuidados paliativos de Medicare, deberá traer la documentación a la farmacia para verificar su renuncia o su alta.

SECCIÓN 10 Programas sobre la seguridad y el manejo de los medicamentos

Hacemos revisiones sobre el uso de los medicamentos a fin de garantizar que nuestros miembros estén recibiendo una atención segura y apropiada.

Hacemos una revisión cada vez que usted surte una receta. También revisamos nuestros registros con regularidad. Durante estas revisiones, buscamos problemas potenciales, tales como los siguientes:

- Posibles errores en los medicamentos.
- Medicamentos que posiblemente no sean necesarios, ya que está tomando otro medicamento similar para tratar la misma afección médica.
- Medicamentos que pueden no ser seguros ni apropiados debido a su edad o sexo.
- Ciertas combinaciones de medicamentos que podrían afectarle si los toma al mismo tiempo.
- Recetas para medicamentos que tienen ingredientes a los cuales usted es alérgico.
- Posibles errores en la cantidad (dosis) de un medicamento que está tomando.
- Cantidades inseguras de analgésicos opioides.

Si observamos un problema potencial en el uso que usted hace de los medicamentos, trabajaremos con su proveedor para corregir el problema.

Sección 10.1 Programa de Administración de Medicamentos (DMP) para ayudar a los miembros a usar medicamentos con opioides de manera segura

Contamos con un programa que ayuda a garantizar que los miembros usen de manera segura opioides recetados y otros medicamentos de uso frecuente. Este programa se llama Programa de Administración de Medicamentos (DMP). Si toma medicamentos con opioides que obtiene de distintos profesionales que recetan o farmacias, o si tuvo una sobredosis de opioides recientemente, podemos hablar con los profesionales que recetan para asegurarnos de que su uso de medicamentos con opioides sea apropiado y médicamente necesario. Al trabajar con sus profesionales que recetan, si decidimos que su uso de medicamentos recetados con opioides o benzodiacepina no es seguro, podríamos limitar el modo en que puede obtener esos medicamentos. Si le incluimos en nuestro DMP, las limitaciones pueden ser las siguientes:

- Requerir que usted obtenga todas sus recetas médicas para medicamentos opioides o benzodiacepina de una farmacia(s) en particular.
- Requerir que usted obtenga todas sus recetas para medicamentos opioides o benzodiacepina de un médico o médicos en particular.
- Limitar la cantidad de medicamentos opioides o benzodiacepinas que cubriremos para usted.

Si planificamos limitar la forma en que puede obtener estos medicamentos o la cantidad que puede obtener, le enviaremos una carta con antelación. La carta le informará si limitaremos la cobertura de estos medicamentos para usted o si deberá obtener las recetas para estos medicamentos solo de un profesional que receta o farmacia específicos. Tendrá la oportunidad

de decirnos qué profesionales que recetan o farmacias prefiere y cualquier información que considere importante para nosotros. Después de que usted haya tenido la oportunidad de responder, si decidimos limitar su cobertura para estos medicamentos, le enviaremos otra carta que confirme la limitación. Si cree que hemos cometido un error o no está de acuerdo con nuestra decisión o con la limitación, usted y el profesional que receta tienen derecho a presentar una apelación. Si apela, revisaremos su caso y le informaremos la nueva decisión. Si continuamos denegando cualquier parte de su solicitud en relación con las limitaciones de acceso a estos medicamentos, enviaremos automáticamente su caso a un revisor independiente fuera de nuestro plan. Consulte el Capítulo 9 para obtener información sobre cómo solicitar una apelación.

No quedará incluido en nuestro DMP si tiene ciertas afecciones médicas, como dolor relacionado con el cáncer o enfermedad de las células falciformes, si está recibiendo cuidados paliativos, para enfermos terminales, para el final de la vida o si vive en un centro de atención a largo plazo.

Sección 10.2 Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM) para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos

Contamos con un programa que puede ayudar a nuestros miembros con necesidades de salud complejas. Nuestro programa se llama Administración de Terapia con Medicamentos (MTM). Este programa es voluntario y gratuito. Un equipo de farmacéuticos y médicos desarrolló el programa para nosotros con el fin de garantizar que nuestros miembros obtengan el mayor beneficio de los medicamentos que toman.

Algunos miembros con ciertas enfermedades crónicas que toman medicamentos que superan un monto específico de costos, o aquellos que están en un DMP para ayudar a los miembros a tomar sus opioides de manera segura, pueden obtener servicios a través de un programa de MTM. Si califica para el programa, un farmacéutico u otro profesional de salud puede darle un resumen integral de todos sus medicamentos. Durante la revisión, puede consultar sobre sus medicamentos, los costos y cualquier problema o pregunta sobre sus medicamentos recetados y sus medicamentos de venta libre. Recibirá un resumen escrito que contiene una lista de tareas recomendadas que incluye los pasos que debe seguir para obtener los mejores resultados de sus medicamentos. También recibirá una lista de medicamentos que incluirá todos los medicamentos que está tomando, cuánto debe tomar y cuándo y por qué los toma. Además, los miembros del programa MTM recibirán información sobre la eliminación segura de los medicamentos recetados que son sustancias controladas.

Se recomienda hablar con su médico sobre su lista de tareas recomendadas y la lista de medicamentos. Lleve el resumen a su visita o cada vez que hable con sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores de atención médica. Lleve su lista de medicamentos actualizada (por ejemplo, con su identificación) en caso de que vaya al hospital o a la sala de emergencias.

Si contamos con un programa que se adecua a sus necesidades, lo inscribiremos en el programa en forma automática y le enviaremos información. Si usted decide no participar, avísenos y lo retiraremos del programa. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

CAPÍTULO 6:
Lo que usted debe pagar por los medicamentos de la Parte D

SECCIÓN 1 Lo que usted debe pagar por los medicamentos de la Parte D

Si usted forma parte de un programa que le ayuda a pagar sus medicamentos, **es posible que parte de la información incluida en esta** *Evidencia de cobertura* **sobre los costos de medicamentos recetados de la Parte D no sea aplicable a su caso.** Le enviamos un folleto adicional denominado *Cláusula adicional de la Evidencia de Cobertura para personas que reciben Ayuda Adicional (Extra Help) para pagar medicamentos recetados* (también conocida como *Cláusula adicional de subsidio por bajos ingresos* o *Cláusula adicional LIS*), en el cual se explica su cobertura de medicamentos. Si no recibe este documento, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite la Cláusula adicional LIS.

Utilizamos “medicamento” en este capítulo para referirnos a un medicamento recetado de la Parte D. No todos los medicamentos son medicamentos de la Parte D. Algunos están cubiertos por Medicare Part A o Part B y otros están excluidos de la cobertura de Medicare por ley. Para comprender la información de pago, debe conocer los medicamentos que están cubiertos, el lugar donde surtir sus medicamentos recetados y las normas que debe seguir cuando adquiere sus medicamentos cubiertos. En el Capítulo 5 se explican estas reglas. Cuando utiliza la “Herramienta de beneficios en tiempo real” de nuestro plan para buscar la cobertura de medicamentos (www.carefirst.com/medicareadvantage), el costo que ve muestra una estimación de los gastos de bolsillo que se espera que pague. También puede obtener información proporcionada por la “Herramienta de beneficios en tiempo real” llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Sección 1.1 Tipos de gastos de bolsillo que posiblemente tenga que pagar por sus medicamentos cubiertos

Existen 3 tipos diferentes de gastos de bolsillo para los medicamentos cubiertos de la Parte D que se le puede pedir que pague:

- El **deducible** es el monto que usted paga por medicamentos antes de que nuestro plan empiece a pagar la parte que le corresponde.
- El **copago** es una cantidad fija que usted paga cada vez que surte una receta.
- El **coseguro** es un porcentaje del costo total que usted paga cada vez que surte una receta.

Sección 1.2 Cómo Medicare calcula sus gastos de bolsillo

Medicare tiene normas sobre qué cuenta y qué no cuenta para sus gastos de bolsillo. Estas son las normas que debemos seguir para hacer un seguimiento de sus gastos de bolsillo.

Estos pagos están incluidos en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **incluyen** los pagos que figuran a continuación (siempre y cuando sean para medicamentos cubiertos de la Parte D y usted haya seguido las normas para la cobertura de medicamentos que se explican en el Capítulo 5):

- El monto que usted paga por sus medicamentos cuando se encuentra en las siguientes etapas de pago de medicamentos:
  - Etapa de cobertura inicial
- Cualquier pago que efectúe durante este año calendario como miembro de un plan diferente de medicamentos de Medicare antes de inscribirse en nuestro plan.
- Cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos.
- Cualquier pago realizado por sus medicamentos mediante Ayuda Adicional (Extra Help) de Medicare, planes de salud del empleador o sindicatos, Servicios de Salud Indígena, AIDS Drug Assistance Programs, State Pharmaceutical Assistance Programs (SPAP) y la mayoría de las organizaciones benéficas.

Paso a la Etapa de cobertura en caso de catástrofe:

Cuando usted (o los que pagan en su nombre) hayan gastado un total de $2,100 en gastos de bolsillo dentro del año calendario, usted pasa de la Etapa de cobertura inicial a la Etapa de cobertura en caso de catástrofe.

Estos pagos no están incluidos en sus gastos de bolsillo

Sus gastos de bolsillo **no incluyen** ninguno de estos tipos de pagos:

- Su prima mensual del plan.
- Los medicamentos que compra fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
- Los medicamentos que nuestro plan no cubre.
- Los medicamentos que obtiene en una farmacia fuera de la red que no cumple con los requisitos de nuestro plan para la cobertura fuera de la red.
- Medicamentos que no sean de la Parte D, incluidos los medicamentos recetados cubiertos por la Parte A o la Parte B y otros medicamentos que Medicare excluye de la cobertura.
- Los pagos que realice por medicamentos cubiertos por nuestra cobertura adicional, pero que normalmente no están cubiertos por un plan de medicamentos de Medicare.

- Los pagos que realizan ciertos planes de seguro y programas de salud financiados por el gobierno, tales como TRICARE y Veterans Health Administration (VA), por sus medicamentos.
- Los pagos por sus medicamentos que realizan terceros con una obligación legal de pagar los costos de medicamentos recetados (por ejemplo, la indemnización por accidentes laborales).
- Pagos realizados por los fabricantes de medicamentos en virtud del Programa de Descuento del Fabricante.

Recuerde: Si alguna otra organización, como las indicadas anteriormente, paga una parte o la totalidad de sus gastos de bolsillo por medicamentos, debe informarlo a nuestro plan llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Realizar un seguimiento de sus gastos de bolsillo total

- En la *Descripción de Beneficios de la Parte D* (EOB) que recibe se incluye el monto total actual de sus gastos de bolsillo. Cuando este monto alcance $2,100, la *EOB de la Parte D* le indicará que dejó la Etapa de cobertura inicial y que pasó a la Etapa de cobertura en caso de catástrofe.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Consulte la Sección 3.1, para conocer lo que puede hacer para asegurarse de que nuestros registros sobre lo que ha gastado estén completos y actualizados.

SECCIÓN 2 Etapas de pago de medicamentos para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete los miembros

Existen dos **etapas de pago de medicamentos** para su cobertura de medicamentos según CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. El importe que pague por cada receta dependerá de la etapa en la cual se encuentre cuando surta o resurta la receta. Los detalles de cada etapa se explican en este capítulo. A continuación, se describen las diferentes etapas:

- **Etapa 1: Etapa de cobertura inicial**
- **Etapa 2: Etapa de cobertura en caso de catástrofe**

SECCIÓN 3 En la *Explicación de beneficios (EOB) de la Parte D* se explica en qué etapa de pago se encuentra

Nuestro plan lleva un registro de sus costos de medicamentos recetados y los pagos que realiza cuando obtiene recetas en la farmacia. De esta manera, podemos informarle cuando ha pasado de una etapa de pago de medicamentos a la siguiente. Hacemos un seguimiento de 2 tipos de costos:

- **Gastos de bolsillo:** esta es la cantidad que pagó. Esto incluye lo que pagó cuando obtuvo un medicamento cubierto de la Parte D, cualquier pago por sus medicamentos realizado por familiares o amigos, y cualquier pago realizado por sus medicamentos mediante la "Ayuda Adicional" (Extra Help) de Medicare, planes de salud de empleador o sindicato, el Servicio de Salud Indígena, los Programas de Asistencia de Medicamentos para el SIDA, organizaciones benéficas y la mayoría de los Programas Estatales de Asistencia Farmacéutica (SPAPs).
- **Costos totales de medicamentos:** este es el total de todos los pagos realizados para sus medicamentos de la Parte D cubiertos. Incluye lo que pagó nuestro plan, lo que usted pagó y lo que otros programas u organizaciones pagaron por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

Si usted ha surtido una o más recetas a través del plan durante el mes anterior, le enviaremos una *EOB de la Parte D.* La *EOB de la Parte D* incluye:

- **Información de ese mes.** Este informe detalla los pagos efectuados por las recetas surtidas durante el mes anterior. Detalla el total de costos de medicamentos, cuánto pagó nuestro plan y cuánto pagaron usted y otros en su nombre.
- **Totales del año desde el 1 de enero.** Muestra los costos totales de los medicamentos y el total de pagos efectuados por sus medicamentos desde principios de año.
- **Información sobre el precio del medicamento.** Esto indica el precio total del medicamento e información sobre aumentos en el precio desde el primer surtido para cada reclamación de receta de la misma cantidad.
- **Medicamentos recetados alternativos disponibles de menor costo.** Esto muestra información sobre otros medicamentos disponibles que tienen un menor costo compartido para cada reclamación de receta, si corresponde.

Sección 3.1 Ayúdenos a mantener actualizada nuestra información sobre sus pagos por medicamentos

Para llevar el control de los costos de sus medicamentos y los pagos que realiza por sus medicamentos, utilizamos registros que obtenemos de las farmacias. Así es como puede ayudarnos a mantener su información correcta y actualizada:

- **Muestre su tarjeta de membresía siempre que surta una receta.** Esto nos ayuda a mantenernos informados sobre las recetas que obtiene y lo que paga.
- **Asegúrese de que tengamos la información que necesitamos.** Hay veces que usted puede pagar el costo total de un medicamento recetado. En estos casos, no obtendremos automáticamente la información que necesitamos para realizar un seguimiento de sus gastos de bolsillo. Para ayudarnos a realizar un seguimiento de sus gastos de bolsillo, entréguenos copias de los recibos. **Ejemplos de cuándo debe darnos copias de sus recibos de medicamentos:**
    - Cuando compra un medicamento cubierto en una farmacia de la red a un precio especial o utiliza una tarjeta de descuento que no es parte de nuestro beneficio del plan.

- Cuando realiza un copago por medicamentos que se proporcionan bajo un programa de asistencia a los pacientes ofrecido por el fabricante del medicamento.
- Siempre que haya adquirido medicamentos cubiertos en farmacias fuera de la red o que haya pagado el precio completo de un medicamento cubierto bajo circunstancias especiales.
- Si se le factura por un medicamento cubierto, puede solicitar a nuestro plan que pague nuestra parte del costo. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer esto, consulte el Capítulo 7, Sección 2.

- **Envíenos información sobre los pagos que otros hacen en su nombre.** Los pagos hechos por otras personas y organizaciones también cuentan para sus gastos de bolsillo. Por ejemplo, los pagos realizados por el Programa Estatal de Asistencia Farmacéutica, el Programa de Asistencia de Medicamentos para el SIDA (ADAP), el Servicio de Salud Indígena y la mayoría de las organizaciones de beneficencia, cuentan para sus gastos de bolsillo. Lleve un registro de estos pagos y envíenoslos para que podamos hacer un seguimiento de sus costos.
- **Revise el informe escrito que le enviamos.** Cuando reciba una *EOB de la Parte D*, revísela para asegurarse de que la información esté completa y sea correcta. Si cree que falta algo o tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Asegúrese de conservar estos informes.

SECCIÓN 4 No hay deducibles para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete

No hay deducibles para CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. La Etapa de cobertura inicial comienza cuando usted surte la primera receta del año. Consulte la Sección 5 para obtener información sobre su cobertura en la Etapa de Cobertura inicial.

SECCIÓN 5 Etapa de cobertura inicial

Sección 5.1 Lo que paga por un medicamento recetado depende del medicamento y de dónde lo surte

Durante la Etapa de Cobertura Inicial, nuestro plan paga su parte del costo de sus medicamentos cubiertos y usted paga su parte (el monto de su copago o coseguro). Su parte del costo variará según el medicamento y dónde lo adquiera.

Nuestro plan tiene cinco categorías de costo compartido

Todos los medicamentos en la Lista de medicamentos de nuestro plan están en una de las cinco categorías de costos compartidos. En general, cuanto más alto sea el número de la categoría de costos compartidos, mayor es el costo que le corresponde a usted por el medicamento:

- **Categoría 1 - Medicamentos genéricos preferidos-** es la categoría más baja e incluye medicamentos genéricos preferidos y puede incluir algunos medicamentos de marca.
- **Categoría 2 - Medicamentos genéricos -** incluye medicamentos genéricos y puede incluir algunos medicamentos de marca.
- **Categoría 3 - Medicamentos de marca preferidos-** incluye medicamentos de marca preferidos y medicamentos genéricos no preferidos.
- **Categoría 4 - Medicamentos no preferidos -** incluye medicamentos genéricos y de marca no preferidos.
- **Categoría 5 - Medicamentos especializados -** es la categoría más alta e incluye medicamentos genéricos y de marca de alto costo.

Para conocer en qué categoría de costos compartidos se encuentra su medicamento, consulte la Lista de medicamentos de nuestro plan.

Sus opciones de farmacia

Lo que paga por un medicamento depende de que adquiera el medicamento en los siguientes lugares:

- Una farmacia minorista de la red.
- Una farmacia que no está en la red de nuestro plan. Cubrimos medicamentos recetados surtidos en farmacias fuera de la red únicamente en situaciones limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para averiguar cuándo cubriremos una receta que surtió en una farmacia fuera de la red.
- La farmacia de envío por correo de nuestro plan.

Para obtener más información sobre estas opciones de farmacias y cómo surtir sus recetas, consulte el Capítulo 5 y el *Directorio de farmacias de nuestro plan* https://www.carefirst.com/medicare-options/medicare-resources/medicare-advantage-plan-resources.html.

Sección 5.2 Sus costos por un suministro de un mes de un medicamento cubierto

En la Etapa de cobertura inicial, su parte del costo por un medicamento cubierto será un copago o un coseguro.

El monto del copago o coseguro depende de la categoría de costos compartidos.

A veces, el costo del medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en lugar del copago.

Sus costos para el suministro de *un mes* de un medicamento cubierto de la Parte D

Categoría	**Costos compartidos en farmacias minoristas estándar (dentro de la red)** (Un suministro de hasta 30 días)	**Costos compartidos en farmacias de envío por correo** (Un suministro de hasta 30 días)	**Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC)** (Un suministro de hasta 31 días)	**Costos compartidos en farmacias fuera de la red** (La cobertura está limitada a ciertas situaciones; para obtener más información, consulte el Capítulo 5). (Un suministro de hasta 30 días)
Categoría 1 de costos compartidos (Genéricos preferidos)	$0 de copago	$0 de copago	$0 de copago	$0 de copago
Categoría 2 de costos compartidos (Genéricos)	$5 de copago	$5 de copago	$5 de copago	$5 de copago
Categoría 3 de costos compartidos (De marca preferidos)	$47 de copago	$47 de copago	$47 de copago	$47 de copago
Categoría 4 de costos compartidos (Medicamento no preferido)	40% de coseguro	40% de coseguro	40% de coseguro	40% de coseguro

Categoría	Costos compartidos en farmacias minoristas estándar (dentro de la red) (Un suministro de hasta 30 días)	Costos compartidos en farmacias de envío por correo (Un suministro de hasta 30 días)	Costos compartidos de atención a largo plazo (LTC) (Un suministro de hasta 31 días)	Costos compartidos en farmacias fuera de la red (La cobertura está limitada a ciertas situaciones; para obtener más información, consulte el Capítulo 5). (Un suministro de hasta 30 días)
Categoría 5 de costos compartidos (Medicamentos especializados)	33% de coseguro	33% de coseguro	33% de coseguro	33% de coseguro

No pagará más de $35 por un suministro de un mes de cada producto de insulina cubierto por nuestro plan, sin importar la categoría de costos compartidos en que se encuentre.

Consulte la Sección 8 de este capítulo para obtener más información sobre costos compartidos de las vacunas de la Parte D.

Sección 5.3 Si su médico le receta menos del suministro de un mes completo, es posible que no tenga que pagar el costo del suministro de todo el mes

Por lo general, el monto que paga por un medicamento cubre el suministro de todo un mes. Es posible que haya ocasiones en las que usted o su médico deseen tener un suministro de un medicamento para menos de un mes (por ejemplo, cuando está probando un medicamento por primera vez). También puede solicitar a su médico que recete, y a su farmacéutico que suministre, una cantidad menor que la del suministro de un mes completo en caso de que esto lo ayude a planificar las fechas para resurtir.

Si su médico receta una cantidad menor de un mes completo de suministro, no deberá pagar por el suministro de un mes completo.

- Si es responsable de un coseguro, usted paga un *porcentaje* del costo total del medicamento. Dado que el coseguro se basa en el costo total del medicamento, el costo será menor, ya que el costo total del medicamento será más bajo.

- Si es responsable de un copago por el medicamento, solo paga por la cantidad de días que reciba el medicamento en lugar de un mes completo. Calcularemos el monto que pague por día por su medicamento (la tasa diaria de costos compartidos) y lo multiplicaremos por la cantidad de días del medicamento que reciba.

Sección 5.4 Sus costos para un suministro de *largo plazo* (de hasta 100 días) de un medicamento de la Parte D cubierto

En el caso de algunos medicamentos, puede adquirir un suministro a largo plazo (también llamado suministro extendido). Un suministro a largo plazo es un suministro de hasta 100 días.

A veces, el costo del medicamento es menor que su copago. En estos casos, usted paga el precio más bajo por el medicamento en lugar del copago.

Sus costos para un suministro *de largo plazo* hasta 100 días de un medicamento de la Parte D cubierto:

Categoría	Costos compartidos en farmacias minoristas estándar (dentro de la red) (suministro de hasta 90 o 100 días según la categoría)	Costos compartidos en farmacias de envío por correo (suministro de hasta 90 o 100 días según la categoría)
Categoría 1 de costo compartido (Genéricos preferidos)	$0 de copago	$0 de copago
Categoría 2 de costo compartido (Genéricos)	$15 de copago	$5 de copago
Categoría 3 de costo compartido (De marca preferidos)	$141 de copago	$47 de copago
Categoría 4 de costo compartido (Medicamento no preferido)	40% de coseguro	40% de coseguro
Categoría 5 de costo compartido (Medicamentos especializados)	No hay disponible un suministro a largo plazo para medicamentos de Categoría 5.	

No pagará más de $70 por un suministro de hasta dos meses o $105 por un suministro de hasta tres meses de cada producto de insulina cubierto, independientemente de la categoría de costos compartidos.

Sección 5.5 Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que sus gastos de bolsillo para el año alcancen $2,100

Usted permanece en la Etapa de cobertura inicial hasta que sus gastos de bolsillo totales alcancen los $2,100. Luego pasa a la Etapa de cobertura en caso de catástrofe.

La *EOB de la Parte D* que recibe le ayudará a llevar un control de lo que pagaron usted, nuestro plan y cualquier tercero en su nombre por sus medicamentos durante el año. No todos los miembros alcanzarán el límite de $2,100 de gastos de bolsillo en un año.

Le avisaremos si alcanza este monto. Consulte la Sección 1.3 para obtener más información sobre cómo calcula Medicare sus gastos de bolsillo.

SECCIÓN 6 Etapa de cobertura en caso de catástrofe

Durante la Etapa de cobertura en caso de catástrofe, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D. Ingresa a la Etapa de cobertura en caso de catástrofe cuando sus gastos de bolsillo alcanzan el límite de $2,100 para el año calendario. Una vez que se encuentre en la Etapa de cobertura en caso de catástrofe, usted permanecerá en esta etapa de pago hasta el final del año calendario.

- Durante esta etapa de pago, usted no paga nada por sus medicamentos cubiertos de la Parte D.

SECCIÓN 7 Lo que usted debe pagar por las vacunas de la Parte D

Mensaje importante sobre lo que usted paga por las vacunas: algunas vacunas se consideran beneficios médicos y están cubiertas por la Parte B. Otras vacunas se consideran medicamentos de la Parte D. Puede encontrar estas vacunas en nuestra Lista de medicamentos del plan. Nuestro plan cubre la mayoría de las vacunas de la Parte D para adultos sin costo alguno para usted. Consulte nuestra Lista de medicamentos de su plan o llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener detalles sobre la cobertura y el costo compartido de vacunas específicas.

Nuestra cobertura de vacunas de la Parte D se divide en 2 partes:

- La primera parte corresponde al costo de **la vacuna en sí**.
- La segunda parte es el costo de **aplicarle la vacuna**. (Esto a veces se llama la administración de la vacuna).

Los costos por una vacuna de la Parte D dependen de 3 cosas:

1. **Si la vacuna es recomendada para adultos por una organización llamada Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP).**
   - La mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D son recomendadas por ACIP y no tienen costo para usted.
2. **Dónde obtiene la vacuna.**
   - La vacuna en sí puede ser dispensada por una farmacia o proporcionada por el consultorio del médico.
3. **Quién le aplica la vacuna.**
   - Un farmacéutico u otro proveedor puede administrar la vacuna en la farmacia. O un proveedor puede administrarla en el consultorio del médico.

Lo que paga en el momento de recibir la vacuna de la Parte D puede variar según las circunstancias y la **etapa de pago de medicamentos** en la que usted se encuentra.

- Cuando se le aplica una vacuna, es posible que deba pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo del proveedor que se la administrará. Puede solicitar a nuestro plan el reintegro de nuestra parte del costo. Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, esto significa que se le reembolsará el costo total que pagó.
- En otras ocasiones, cuando se le aplica una vacuna, paga solo su parte del costo de acuerdo con su beneficio de la Parte D. Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, no paga nada.

A continuación, se presentan 3 ejemplos de formas en que podría recibir una vacuna de la Parte D.

Situación 1: Recibe su vacuna de la Parte D en la farmacia de la red. (Si tiene esta opción, dependerá del lugar donde vive. Algunos estados no permiten que las farmacias administren ciertas vacunas).
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, no paga nada.
- Para las otras vacunas de la Parte D, usted pagará a la farmacia su coseguro *O* copago por la vacuna en sí, que incluye el costo de la aplicación.
- Nuestro plan pagará el resto de los costos.

Situación 2: Usted recibe su vacuna de la Parte D en el consultorio de su médico.
- Cuando reciba la vacuna, tal vez deba pagar el costo total de la vacuna en sí y el costo que le corresponde al proveedor por administrarla.
- Luego, puede solicitarle a nuestro plan que pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para las otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos su coseguro *O* copago por la vacuna (incluida la administración).

Situación 3: Compra la vacuna de la Parte D en su farmacia de la red y luego la lleva al consultorio médico, donde se le administrará la vacuna.

- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, no pagará nada por la vacuna en sí.
- Para otras vacunas de la Parte D, le pagará a la farmacia su coseguro *O* copago por la vacuna en sí.
- Cuando el médico le administre la vacuna, usted tal vez deba pagar el total del costo por este servicio.
- Luego, puede solicitarle a nuestro plan que pague nuestra parte del costo mediante los procedimientos que se describen en el Capítulo 7.
- Para la mayoría de las vacunas para adultos de la Parte D, se le reembolsará el monto total que pagó. Para las otras vacunas de la Parte D, se le reembolsará el monto que pagó menos cualquier coseguro por la administración de la vacuna.

CAPÍTULO 7:
Cómo solicitarnos que paguemos la parte que nos corresponde de una factura por medicamentos o servicios médicos cubiertos

SECCIÓN 1 Situaciones en las que debería solicitarnos que paguemos nuestra parte de los medicamentos o servicios cubiertos

A veces, cuando recibe atención médica o un medicamento recetado, tal vez deba pagar el costo total. En otras oportunidades, usted puede pagar más de lo que esperaba según las reglas de cobertura de nuestro plan o puede recibir una factura de parte del proveedor. En estos casos usted puede pedir a nuestro plan que le devuelva el dinero (reembolso). Usted tiene derecho a recibir el reintegro de nuestro plan cuando ha pagado más de la parte que le corresponde pagar por el costo de servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan. Es posible que existan plazos que deba cumplir para que le devuelvan el dinero. Consulte la Sección 2 de este capítulo.

También habrá oportunidades cuando reciba una factura de un proveedor por el costo total de la atención médica que usted recibió o por más de su parte de los costos compartidos. Primero, intente resolver la factura con el proveedor. Si eso no funciona, envíenos la factura en lugar de pagarla. Analizaremos la factura y decidiremos si los servicios deben ser cubiertos. Si decidimos que deberían estar cubiertos, le pagaremos al proveedor directamente. Si decidimos no pagarlo, le informaremos al proveedor. Nunca debe pagar más de los costos compartidos permitidos por el plan. Si este proveedor está contratado, usted aún tiene derecho a recibir tratamiento.

A continuación se muestran ejemplos de situaciones en las que usted puede solicitarle a nuestro plan que le devuelva el dinero o que pague una factura que usted recibió:

1. **Cuando usted recibió atención médica de un proveedor que no forma parte de la red de nuestro plan**

   Cuando recibe atención médica de un proveedor que no forma parte de nuestra red, usted solo es responsable de pagar la parte del costo que le corresponde. (Su parte del costo puede ser mayor para un proveedor fuera de la red que para un proveedor dentro de la red). Solicite al proveedor que envíe la factura por nuestra parte del costo a nuestro plan.

- Los proveedores de emergencia están legalmente obligados a proporcionar atención de emergencia. Usted solo es responsable de pagar su parte del costo de los servicios de urgencia o de emergencia. Si usted pagó el monto total en el momento en que recibió la atención, solicite un reintegro por nuestra parte del costo. Envíenos la factura, junto con todos los comprobantes de pago que haya efectuado.
- Usted puede recibir una factura de un proveedor que solicita un pago que usted considera que no adeuda. Envíenos esta factura, junto con los comprobantes de pago que haya efectuado.
  - Si al proveedor se le debe un pago, lo realizaremos directamente al proveedor.
  - Si usted ya pagó más de su parte por el costo del servicio, determinaremos cuál es la parte que le corresponde a usted y le reintegraremos la parte del costo que nos corresponde a nosotros.
- Si bien puede recibir atención de un proveedor fuera de la red, este debe ser elegible para participar en Medicare. Excepto en el caso de atención de emergencia, no podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare. Si el proveedor no es elegible para participar en Medicare, usted será responsable por el costo total de los servicios que reciba.

2. Cuando un proveedor de la red le envía una factura que usted considera que no debe pagar

Los proveedores de la red siempre deben enviar la factura directamente a nuestro plan y solo cobrarle a usted la parte del costo que le corresponde. Sin embargo, a veces cometen errores y le solicitan a usted pagar por los servicios.

- Usted solo debe pagar el monto de costos compartidos que le corresponde cuando recibe los servicios cubiertos. No permitimos a los proveedores agregar cargos adicionales independientes, conocidos como facturación de saldo. Esta medida de protección (por la cual nunca paga más de el monto de costos compartidos que le corresponde) tiene validez incluso si nosotros pagamos al proveedor menos de lo que el proveedor cobra por un servicio e, incluso, si hay una disputa y nosotros no pagamos determinados cargos del proveedor.
- Cuando recibe una factura de un proveedor de la red que considera que es por una suma mayor que la que le corresponde pagar, envíenos la factura. Nos comunicaremos con el proveedor directamente para resolver el problema de facturación.
- Si ya pagó la factura a un proveedor de la red, pero considera que pagó en exceso, envíenos la factura junto con los comprobantes de pago que haya efectuado y solicite un reintegro por la diferencia entre el monto que usted pagó y el monto que debería haber pagado según nuestro plan.

3. Si se inscribió retroactivamente en nuestro plan

Algunas veces la inscripción de una persona en nuestro plan es retroactiva. (Esto significa que ya pasó el primer día de su inscripción. La fecha de inscripción puede haber ocurrido incluso el año pasado).

Si se inscribió en forma retroactiva en nuestro plan y pagó gastos de bolsillo por cualquiera de los servicios o medicamentos cubiertos después de su fecha de inscripción, puede solicitarnos que le reintegremos nuestra parte de los costos. Debe enviarnos la documentación, como recibos y facturas, para que nos encarguemos del reembolso.

4. **Cuando utiliza una farmacia fuera de la red para surtir una receta**

   Si va a una farmacia fuera de la red, la farmacia probablemente no pueda presentarnos la reclamación directamente. Cuando esto sucede, usted debe pagar el costo total por el medicamento recetado.

   Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro de nuestra parte del costo. Recuerde que solo cubrimos farmacias fuera de la red en circunstancias limitadas. Consulte el Capítulo 5, Sección 2.5 para conocer sobre estas circunstancias. Es posible no podamos reintegrarle la diferencia entre lo que usted pagó por el medicamento en una farmacia fuera de la red y el costo que cubriríamos en una farmacia dentro de la red.

5. **Cuando paga el costo total de una receta porque no lleva consigo su tarjeta de membresía de nuestro plan**

   Si no tiene consigo la tarjeta de membresía de nuestro plan, puede solicitar a la farmacia que llame a nuestro plan o que busque su información de inscripción en nuestro plan. Si la farmacia no puede obtener la información de inscripción que necesita de inmediato, usted deberá pagar el costo total del medicamento recetado.

   Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro de nuestra parte del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por el medicamento recetado.

6. **Cuando paga el costo total de una receta en otras circunstancias**

   Deberá pagar el costo total de un medicamento recetado si se le informa que el medicamento no está cubierto por alguna razón.

   - Por ejemplo, el medicamento puede no estar en la Lista de medicamentos de nuestro plan; o puede haber un requisito o una restricción que usted desconocía o que considera que no se debe aplicar en su caso. Si decide adquirir el medicamento inmediatamente, deberá pagar el costo total.
   - Conserve el recibo y envíenos una copia cuando solicite el reintegro. En algunas situaciones, necesitaremos obtener más información de su médico para efectuar el reintegro por nuestra parte del costo. Es posible que no le devolvamos el costo total que pagó si el precio en efectivo que pagó es mayor que nuestro precio negociado por el medicamento recetado.

Cuando nos envíe una solicitud de pago, la revisaremos y decidiremos si el servicio o el medicamento deben estar cubiertos. Esto se denomina tomar una **determinación de cobertura**. Si decidimos que debería estar cubierto, pagaremos nuestra parte del costo del servicio o

medicamento. Si rechazamos su solicitud de pago, usted puede apelar nuestra decisión. El Capítulo 9 tiene información sobre cómo presentar una apelación.

SECCIÓN 2 Cómo solicitarnos que le reembolsemos o paguemos una factura que ha recibido

Puede solicitar que le devolvamos el pago enviándonos una solicitud por escrito. Si envía la solicitud por escrito, envíe su factura y la documentación de cualquier pago que haya realizado. Se recomienda que conserve una copia de la factura y los recibos para sus registros. **Debe enviarnos su reclamación médica en el transcurso de un (1) año y su reclamación de la Parte D en el transcurso de tres (3) años** a partir de la fecha en que recibió el servicio, artículo o medicamento.

A fin de asegurarse de que nos proporciona toda la información que necesitamos para tomar una decisión, puede completar nuestro formulario de reclamaciones para hacer su solicitud de pago.

- Descargue una copia del formulario de nuestro sitio web (www.carefirst.com/medicareadvantage) o llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario.

Envíe su solicitud de pago por correo junto con cualquier factura o recibo de pago a la siguiente dirección:

Para reclamaciones médicas: CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage
Attention: Member Claims Reimbursement
P.O. Box 915
Owings Mills, MD 21117

Para reclamaciones de la Parte D: CVS Caremark Medicare Part D Claims Processing
P.O. Box 52066
Phoenix, AZ 85072-2066

SECCIÓN 3 Consideraremos la solicitud de pago y le responderemos sí o no

Cuando recibamos su solicitud de pago, le indicaremos si necesitamos información adicional de su parte. De lo contrario, consideraremos su solicitud y tomaremos una determinación de cobertura.

- Si decidimos que la atención médica o el medicamento está cubierto y usted cumplió con todas las normas, pagaremos nuestra parte del costo. Es posible que nuestra parte del costo no sea el monto total que usted pagó (por ejemplo, si obtuvo un medicamento en una farmacia fuera de la red o si el precio en efectivo que pagó por un medicamento es mayor que nuestro precio negociado). Si usted ya pagó el servicio o el medicamento, le enviaremos el reembolso de nuestra parte del costo por correo postal. Si todavía no ha pagado el servicio o medicamento, enviaremos el pago por correo postal directamente al proveedor.
- Si decidimos la atención médica o el medicamento *no* están cubiertos o que usted *no* siguió todas las reglas, no pagaremos nuestra parte del costo. Le enviaremos una carta explicando las razones por las que no estamos enviando el pago y su derecho para apelar esa decisión.

Sección 3.1 Si le comunicamos que no pagaremos la totalidad o parte de la atención médica o del medicamento, usted puede presentar una apelación

Si considera que cometimos un error al rechazar su solicitud de pago o con el monto que estamos pagando, puede presentar una apelación. Si presenta una apelación, significa que usted nos solicita que cambiemos la decisión de rechazar su solicitud de pago. El proceso de apelaciones es un proceso formal con procedimientos detallados y plazos importantes. Para saber los detalles sobre cómo presentar esta apelación, vaya al Capítulo 9.

CAPÍTULO 8:
Sus derechos y responsabilidades

SECCIÓN 1 Nuestro plan debe respetar sus derechos y sensibilidades culturales

Sección 1.1 We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, braille, large print, or other alternate formats, etc.) Debemos brindar información de una manera que sea apropiada para usted (en otros idiomas además del inglés, en letra grande o en formatos alternativos, etc.)

Our plan is required to ensure that all services, both clinical and non-clinical, are provided in a culturally competent manner and are accessible to all enrollees, including those with limited English proficiency, limited reading skills, hearing incapacity, or those with diverse cultural and ethnic backgrounds. Examples of how our plan may meet these accessibility requirements include, but aren't limited to, provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in languages other than English including Spanish, braille, large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We're required to give you information about our plan's benefits in a format that's accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, call Member Services at 833-536-2001 (TTY users call 711).

Our plan is required to give female enrollees the option of direct access to a women's health specialist within the network for women's routine and preventive health care services.

If providers in our plan's network for a specialty aren't available, it's our plan's responsibility to locate specialty providers outside the network who will provide you with the necessary care. In this case, you'll only pay in-network cost sharing. If you find yourself in a situation where there are no specialists in our plan's network that cover a service you need, call our plan for information on where to go to get this service at in-network cost sharing.

If you have any trouble getting information from our plan in a format that's accessible and appropriate for you, seeing a women's health specialist or finding a network specialist, call to file a grievance with Customer Service at 833-536-2001 (TTY users should call 711). You can also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

Nuestro plan es necesario para garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se brinden de manera culturalmente competente y sean accesibles para todos los afiliados, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés, habilidades de lectura limitadas, discapacidad auditiva o aquellos con diversos antecedentes culturales y étnicos. Algunos ejemplos de cómo nuestro plan puede cumplir con estos requisitos de accesibilidad incluyen, entre otros, la prestación de servicios de traducción, los servicios de interpretación, los telescritores o la conexión TTY (teléfono de texto o teléfono de telescritores).

Nuestro plan cuenta con servicios de interpretación gratuitos disponibles para responder preguntas de los miembros que no hablan inglés. También podemos brindarle información en braille, en letra grande u otros formatos alternativos sin costo si lo necesita. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios de nuestro plan en un formato que sea accesible y apropiado para usted. Para obtener información de parte nuestra de una manera que sea conveniente para usted, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman 711).

Nuestro plan debe brindarles a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red para servicios de atención médica preventiva y de rutina para mujeres.

Si los proveedores de la red de nuestro plan para una especialidad no están disponibles, es responsabilidad de nuestro plan localizar proveedores especializados fuera de la red que le brinden la atención necesaria. En este caso, usted solo pagará costos compartidos dentro de la red. Si se encuentra en una situación en la que no hay especialistas en la red de nuestro plan que cubran un servicio que necesita, llame a nuestro plan para obtener información sobre dónde ir para obtener este servicio con un costo compartido dentro de la red.

Si tiene algún problema para obtener información de nuestro plan en un formato accesible y apropiado para usted, para consultar a un especialista en salud de la mujer o para encontrar un especialista de la red, llame para presentar una queja ante el Servicio de Atención al Cliente al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar a 711). También puede presentar una queja ante Medicare si llama al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles si llama al 1-800-368-1019 o TTY 1-800-537-7697.

Sección 1.2 Debemos asegurarnos de que usted obtenga acceso oportuno a servicios y medicamentos cubiertos

Tiene derecho a elegir un proveedor para su atención.

Tiene derecho a obtener citas y servicios cubiertos de sus proveedores *en un plazo razonable.* Esto incluye el derecho a obtener servicios oportunos de especialistas cuando necesita esa atención. Usted tiene derecho a surtir o resurtir sus recetas en cualquiera de nuestras farmacias de la red sin largas demoras.

Si cree que no está recibiendo su atención médica o los medicamentos de la Parte D dentro de un plazo razonable, el Capítulo 9 le indica lo que puede hacer.

Sección 1.3 Debemos proteger la privacidad de su información médica personal

Las leyes estatales y federales protegen la privacidad de su historia clínica e información médica personal. Protegemos su información médica personal como lo establecen estas leyes.

- Su información médica personal incluye información personal que nos brindó cuando se inscribió en este plan, así como su historia clínica y otra información médica y sobre su salud.
- Usted tiene derechos relacionados con su información y el control de cómo se utiliza su información médica. Le entregamos un aviso escrito, llamado *Aviso de Prácticas de Privacidad* en el que se describen estos derechos y se explica cómo protegemos la privacidad de su información médica.

¿Cómo protegemos la privacidad de su información médica?

- Nos aseguramos de que personas no autorizadas no puedan leer ni cambiar sus registros.
- A excepción de las circunstancias que se indican a continuación, si tenemos la intención de proporcionar su información médica a cualquier persona que no le proporcione o pague su atención, *estamos obligados a obtener primero un permiso por escrito de usted o de alguien a quien haya dado poder legal para tomar decisiones en su nombre.*
- Existen ciertas excepciones en las que no estamos obligados a obtener permiso escrito de usted primero. Estas excepciones son permitidas o exigidas por ley.
  - Estamos obligados a divulgar información médica a agencias gubernamentales que controlan la calidad de la atención.
  - Como usted es miembro de nuestro plan a través de Medicare, estamos obligados a proporcionar a Medicare su información médica, incluida la información sobre sus medicamentos de la Parte D. Si Medicare divulga su información para investigación u otros usos, esto se hará de acuerdo con los estatutos y regulaciones federales, generalmente, esto requiere que la información que le identifique de manera exclusiva no sea compartida.

Puede ver la información en sus registros y conocer de qué manera fue divulgada a otras personas

Usted tiene derecho a ver su historia clínica archivada en nuestro plan y obtener una copia de sus registros. Estamos autorizados a cobrarle un arancel por hacer copias. También tiene derecho a solicitar que agreguemos información o que corrijamos su historia clínica. Si nos pide que hagamos esto, trabajaremos junto con su proveedor de atención médica a fin de decidir si deben realizarse dichos cambios.

Usted tiene derecho a conocer cómo se divulgó su información médica a otras personas por cualquier motivo que no fuera de rutina.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de su información médica personal, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Aviso de prácticas de privacidad

En este aviso se describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información médica y financiera, y cómo puede acceder a ella. Revíselo con atención. La privacidad de su información médica y financiera es importante para nosotros.

Este aviso rige solo para miembros de grupos totalmente asegurados y titulares individuales de pólizas. Si usted es miembro de un grupo autoasegurado, mientras continuamos protegiendo su información personal con los mismos mecanismos de seguridad, recibirá un Aviso de Prácticas de Privacidad de su plan de salud grupal. Si no está seguro de si es un miembro totalmente asegurado o con autoseguro, comuníquese con el administrador del grupo. Este aviso se aplica a las prácticas de privacidad de CareFirst of Maryland, Inc., Group Hospitalization and Medical Services, Inc., CareFirst BlueChoice, Inc., FirstCare, Inc. (CareFirst), CareFirst Advantage, Inc. y CareFirst Advantage PPO, Inc. Podemos compartir su información financiera y su información médica protegida (de forma oral, escrita o electrónica), así como la información médica protegida de otras personas que figura en su póliza de seguro, según sea necesario para fines de pago u operaciones de atención médica.

Usos y divulgaciones de la información médica

Nuestro deber legal

En este aviso se describen nuestras prácticas de privacidad, que incluyen cómo podemos usar, divulgar (compartir o dar), recopilar, manejar y proteger la información médica protegida de nuestros miembros. De acuerdo con ciertas leyes federales y estatales, estamos obligados a mantener la privacidad de su información médica protegida. También estamos obligados a proporcionarle este aviso sobre nuestras prácticas de privacidad, nuestras obligaciones legales y sus derechos con respecto a su información médica protegida. Debemos seguir las prácticas de privacidad que se describen en este aviso mientras esté vigente. El presente aviso entró en vigencia el 1 de octubre de 2016 y está destinado a modificar el Aviso de Prácticas de Privacidad de CareFirst con fecha de entrada en vigencia del 14 de abril de 2003.

Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento, siempre y cuando la ley permita los cambios. Nos reservamos el derecho de hacer efectivos los cambios en nuestras prácticas de privacidad y en los nuevos términos de nuestro aviso para toda la información médica protegida que mantengamos, incluida la que creamos o recibimos antes de realizar los cambios. Si realizamos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, cambiaremos este aviso y publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web, www.carefirst.com, y proporcionaremos el aviso editado o la información sobre los cambios y cómo obtener tal aviso en nuestro próximo correo anual a nuestros suscriptores del plan de salud.

Puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad o para obtener copias adicionales de este aviso, comuníquese con nosotros utilizando la información que aparece al final de este aviso.

Mantenemos medidas de protección físicas, electrónicas y procedimentales de acuerdo con las normas federales y estatales para proteger su información médica. Todos nuestros empleados reciben capacitación en estas normas en el momento de su contratación y, a partir de entonces, reciben capacitación anualmente para estar actualizados. El acceso a su información médica

protegida está restringido a los propósitos comerciales apropiados y se necesitan contraseñas para acceder a nuestros sistemas informáticos y credenciales de identificación para acceder a nuestros centros. Los empleados que infrinjan nuestras normas estarán sujetos a medidas disciplinarias.

Usos y divulgaciones principales de la información médica protegida

Utilizamos y divulgamos su información médica protegida para operaciones de pago y de atención médica. Por lo general, las reglamentaciones de privacidad federales de atención médica ("Regla de Privacidad de la Ley HIPAA") no reemplazan (o prevalecen ante) las leyes de privacidad estatales u otras leyes vigentes que proporcionen a las personas una mayor protección de la privacidad. En consecuencia, es posible que las leyes de privacidad estatales o federales vigentes impongan una norma de privacidad en virtud de la cual se nos exigirá operar. Por ejemplo, seguiremos leyes de privacidad estatales más estrictas que se relacionan con el uso y la divulgación de información médica protegida en relación con el VIH o SIDA, la salud mental, el abuso de sustancias o la dependencia de productos químicos, las pruebas genéticas y los derechos reproductivos.

Además de los requisitos de dichas leyes, también podemos utilizar o divulgar su información médica protegida para fines de administración de beneficios de la salud (como el procesamiento de reclamaciones e inscripciones, la administración de la atención y las ofertas de bienestar, el pago de reclamaciones, y las iniciativas de detección y prevención de fraudes), para nuestras operaciones comerciales (incluidas la medición de calidad y la mejora y el desarrollo de beneficios) y en las siguientes situaciones:

Pago: podemos utilizar y divulgar su información médica protegida en todas las actividades que se incluyen en la definición de "pago", tal como se establece en la Regla de Privacidad de la Ley HIPAA. Por ejemplo, es posible que utilicemos y divulguemos su información médica protegida para pagar reclamaciones por los servicios que le proporcionan médicos, hospitales, farmacias y profesionales cubiertos por su plan de salud. También podemos utilizar su información para determinar si cumple con los requisitos para los beneficios, coordinar beneficios, revisar la necesidad médica, obtener primas y enviar explicaciones de los beneficios a la persona que se suscribe al plan de salud en el que usted participa.

Operaciones de atención médica: podemos utilizar y divulgar su información médica protegida en todas las actividades que se incluyen en la definición de "Operaciones de atención médica", tal como se establece en la Regla de Privacidad de la Ley HIPAA. Por ejemplo, podemos utilizar y divulgar su información médica protegida para determinar nuestras primas para su plan de salud, llevar a cabo evaluaciones de calidad y actividades de mejora, participar en la coordinación de atención o en la administración de casos y administrar nuestras actividades comerciales.

Socios comerciales: en cuanto a nuestras actividades de pago y operaciones de atención médica, celebramos contratos con personas y entidades (denominadas "socios comerciales") para que lleven a cabo diversas funciones en nuestro nombre o para que proporcionen ciertos tipos de servicios (como apoyo de servicio para miembros, gestión de la utilización, subrogación o administración de beneficios farmacéuticos). Podemos compartir su

información de contacto y número de teléfono, incluido su número de celular, con nuestros socios comerciales. Para llevar a cabo estas funciones o para proporcionar los servicios, nuestros socios comerciales recibirán, crearán, mantendrán, utilizarán o revelarán información médica protegida, pero únicamente después de que exijamos que acepten por escrito los términos contractuales diseñados para proteger su información adecuadamente.

Otras entidades cubiertas: podemos utilizar o divulgar su información médica protegida para ayudar a los proveedores de atención médica en relación con sus actividades de tratamiento o de pago o para ayudar a otras entidades cubiertas en relación con ciertas operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos divulgar su información médica protegida a un proveedor de atención médica cuando este la necesite para que le brinde tratamiento, y es posible que divulguemos esa información a otra entidad cubierta para realizar operaciones de atención médica en las áreas de garantía de calidad y actividades de mejora o autorización, certificación, licencias o acreditaciones.

Otros usos y divulgaciones posibles de información médica protegida

A continuación, se describen otras formas posibles en las que podemos (y nos permiten) usar o divulgar su información médica protegida:

A usted o con su autorización: debemos divulgarle su información médica protegida, tal como se describe en la sección Derechos Individuales de este aviso. Puede otorgarnos una autorización por escrito para usar su información médica protegida o para divulgarla a cualquier persona para cualquier fin que no esté detallado en este aviso. Si nos otorga una autorización, puede revocarla por escrito en cualquier momento. La revocación no afectará ningún uso ni divulgación que hayamos hecho según lo permitido por su autorización mientras estaba vigente. En la medida (si corresponde) en que mantengamos o recibamos notas de psicoterapia sobre usted, se requerirá su autorización para la mayoría de las divulgaciones de estas notas. Asimismo, en la medida (si corresponde) en que usemos o divulguemos su información para nuestras prácticas de recaudación de fondos, le ofreceremos la posibilidad de excluirse de futuras comunicaciones sobre recaudación de fondos. Además, se necesita su autorización para la mayoría (pero no todos) de los usos y las divulgaciones de información médica para fines de marketing y para las divulgaciones que constituyen una venta de información médica protegida. Sin su autorización por escrito, no podemos utilizar ni divulgar su información médica protegida por ningún motivo, excepto por aquellos que se describen en este aviso.

Divulgaciones al Secretario del U.S. Department of Health and Human Services: debemos divulgar su información médica protegida al Secretario del U.S. Department of Health and Human Services (DHHS) cuando dicho funcionario esté investigando o determinando si cumplimos con las regulaciones federales de privacidad.

A los patrocinadores del plan: si la ley lo permite, podemos divulgar su información médica protegida al patrocinador de su plan de salud grupal para permitirle llevar a cabo las funciones de administración del plan. Por ejemplo, un patrocinador del plan puede comunicarse con nosotros para solicitar información y así evaluar cambios futuros en su plan de beneficios.

También podemos divulgar al patrocinador del plan información médica resumida (este tipo de información se define en la Regla de Privacidad de la Ley HIPAA) acerca de los inscritos en su plan de salud grupal para que obtenga ofertas de primas para la cobertura del seguro médico que se ofrece por medio de su plan de salud grupal o para que decida si lo modifica, enmienda o finaliza.

A familiares y amigos: si usted está de acuerdo o si no está disponible para aceptar, como en una situación de emergencia médica, podemos divulgar su información médica protegida a un familiar, amigo u otra persona en la medida necesaria para ayudar con su atención médica o con el pago de esta.

Suscripción al seguro: es posible que recibamos su información médica protegida para suscripciones al seguro, calificaciones de primas u otras actividades relacionadas con la creación, renovación o sustitución de un contrato de seguro médico o beneficios de salud. No usaremos ni divulgaremos información médica protegida que sea información genética de una persona para tales fines. No usaremos ni divulgaremos esta información médica protegida recibida en estas circunstancias para ningún otro fin, salvo que lo exija la ley, a menos que usted suscriba un contrato de seguro médico o de beneficios de salud con nosotros.

Actividades de supervisión de salud: es posible que divulguemos su información médica protegida a un organismo de supervisión de salud para las actividades autorizadas por la ley, tales como auditorías, investigaciones, inspecciones, autorizaciones o medidas disciplinarias, o procedimientos o acciones civiles, administrativas o penales. Los organismos de supervisión que solicitan esta información incluyen agencias gubernamentales que supervisan: (i) el sistema de atención médica, (ii) los programas de beneficios del Gobierno, (iii) otros programas reglamentarios del Gobierno y (iv) el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Abuso o abandono: podemos divulgar su información médica protegida a las autoridades pertinentes si consideramos razonablemente que podría ser una posible víctima de abuso, abandono, violencia doméstica u otros delitos.

Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad: en conformidad con ciertas leyes federales y estatales, podemos divulgar su información médica protegida si creemos que esto es necesario para prevenir o disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad de una persona o del público.

Funcionarios responsables de la investigación, médicos forenses, directores funerarios y organizaciones de donación de órganos: podemos divulgar su información médica protegida a un funcionario responsable de la investigación o médico forense para que le identifique después de morir, determine la causa de su muerte o lleve a cabo otras funciones autorizadas por la ley. También podemos divulgar, según lo autorizado por la ley, información a los directores funerarios para que puedan llevar a cabo sus funciones en su nombre. Además, es posible que divulguemos esa información a organizaciones que se dedican a la donación y el trasplante de órganos, ojos o tejidos.

Investigación: podemos divulgar su información médica protegida a los investigadores cuando una junta de revisión institucional o junta de privacidad: (1) haya revisado la propuesta de

investigación y establecido protocolos para garantizar la privacidad de la información y (2) haya aprobado la investigación.

Reclusos: si usted es un recluso en una institución correccional, podemos divulgar su información médica protegida a esa institución o a un funcionario de la ley con los siguientes fines: (1) para que la institución le brinde atención médica, (2) para su salud y seguridad, y la salud y seguridad de los demás, o (3) para la seguridad y protección de la institución correccional.

Compensación a los trabajadores: podemos divulgar su información médica protegida para cumplir con las leyes de compensación a los trabajadores y con otros programas similares que proporcionan beneficios por lesiones o enfermedades que estén relacionadas con el trabajo.

Salud y seguridad públicas: podemos divulgar su información médica protegida en la medida necesaria a fin de evitar una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad, o para la salud o seguridad de los demás.

Casos exigidos por la ley: podemos utilizar o divulgar su información médica protegida cuando así lo exija la ley. Por ejemplo, debemos divulgar su información médica protegida al DHHS, si así lo solicita, para que determine si cumplimos con las leyes federales de privacidad.

Procesos y procedimientos legales: en determinadas circunstancias, podemos divulgar su información médica protegida en respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación, una solicitud de presentación de pruebas u otro proceso legal. En circunstancias limitadas, como una orden judicial, orden de detención o citación del gran jurado, podemos divulgar su información médica protegida a los funcionarios de la ley.

Cumplimiento de la ley: podemos divulgar a un funcionario de la ley la información médica protegida limitada de un sospechoso, fugitivo, testigo esencial, una víctima de un delito o una persona desaparecida. Es posible que divulguemos información médica protegida cuando sea necesario para ayudar a que los funcionarios de la ley capturen a una persona que haya admitido haber sido partícipe de un delito o que se haya escapado de la custodia legal.

Seguridad militar y nacional: en determinadas circunstancias, podemos divulgar a las autoridades militares la información médica protegida del personal de las Fuerzas Armadas. Es posible que divulguemos a los funcionarios federales información médica protegida que sea necesaria para el contraespionaje, el espionaje y otras actividades de seguridad nacional.

Otros usos y divulgaciones de su información médica protegida: cualquier otro uso y divulgación de su información médica protegida que no se haya descrito anteriormente se realizará únicamente con su autorización por escrito. Si nos proporciona dicha autorización, puede revocarla por escrito, y esta revocación será efectiva para usos y divulgaciones futuros de información médica protegida. Sin embargo, no lo será para la información que ya hayamos usado o divulgado conforme a su autorización.

Derechos individuales

Acceso: usted tiene derecho a consultar u obtener copias de la información médica protegida que esté en un conjunto de registros designados, con excepciones limitadas. Además, puede solicitar que proporcionemos copias en otro formato que no sea el de fotocopias. Utilizaremos el formato que solicite, a menos que no sea razonablemente posible. Debe presentar una

solicitud por escrito para acceder a su información médica protegida. Puede solicitar que la información sea una copia electrónica en determinadas circunstancias, si realiza la solicitud por escrito. También puede solicitar acceso enviando una carta a la dirección que aparece al final de este aviso. Si solicita copias, es posible que le cobremos una tarifa razonable por cada página y costos de envío si desea que se las enviemos por correo. Si solicita un formato alternativo, es posible que le cobremos una tarifa basada en el costo por proporcionarle la información médica protegida en ese formato. Si lo prefiere, prepararemos un resumen o una explicación de su información médica protegida, pero es posible que le cobremos una tarifa para hacerlo.

En determinadas circunstancias, podemos denegarle la solicitud para examinar y copiar la información médica protegida. En determinadas condiciones, nuestra denegación no podrá someterse a revisión. Si esto ocurre, le informaremos en nuestra denegación que la decisión no podrá someterse a revisión. Si se le niega el acceso a su información y la denegación está sujeta a revisión, puede solicitar que se la revise. Elegiremos a un profesional de atención médica para que revise su solicitud y la denegación. La persona que realice esta revisión no será la misma persona que denegó su solicitud inicial.

Justificación de divulgación: usted tiene derecho a recibir una lista de los casos en los que nosotros o nuestros socios comerciales hayamos divulgado su información médica protegida para otros fines que no hayan sido tratamientos, pagos, operaciones de atención médica y otras actividades determinadas. Le proporcionaremos la fecha en la que se hizo la divulgación, el nombre de la persona o entidad a la que divulgamos su información médica, una descripción de la información que divulgamos, el motivo de la divulgación y otra información determinada. Su solicitud puede ser para divulgaciones que se hayan hecho hasta seis años antes de la fecha de la solicitud.

Puede pedir una justificación enviando la solicitud por escrito con la información que aparece al final de este aviso. Si solicita esta lista más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada el costo por responder a estas solicitudes adicionales.

Solicitudes de restricción: usted tiene derecho a solicitar que impongamos restricciones adicionales sobre el uso o la divulgación de su información médica protegida. No estamos obligados a aceptar estas restricciones adicionales, pero, si lo hacemos, cumpliremos con nuestro acuerdo (excepto en un caso de emergencia), a menos que recibamos una solicitud por escrito de su parte para anular

la restricción. Cualquier acuerdo que podamos hacer ante una solicitud de restricciones adicionales debe realizarse por escrito y estar firmado por una persona autorizada para realizar dicho acuerdo en nuestro nombre. No nos haremos responsables de usos y divulgaciones que se hayan hecho fuera de la restricción solicitada, a menos que nuestro acuerdo de restricción sea por escrito. Estamos autorizados a rescindir nuestro acuerdo sobre la restricción solicitada enviándole un aviso por escrito.

Para solicitar una restricción, escríbanos utilizando la información que aparece al final de este aviso. En su solicitud, indíquenos lo siguiente: (1) la información sobre la cual desea limitar nuestro uso y divulgación, y (2) la manera en que desea limitar nuestro uso o la divulgación de

la información. También puede utilizar la información que aparece al final de este aviso para enviar una solicitud por escrito a fin de rescindir una restricción acordada.

Comunicación confidencial: si cree que la divulgación de toda su información médica protegida o de parte de ella puede ponerle en peligro, tiene el derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted de forma confidencial para hablar de su información médica protegida. Esto significa que puede solicitar que le enviemos información por medios alternativos o a una ubicación alternativa. Si su solicitud es razonable y en ella se indican los medios alternativos o la ubicación alternativa y cómo se manejarán las cuestiones de pago (primas y reclamaciones), podemos procesarla. Puede solicitar una comunicación confidencial si nos escribe utilizando la información que aparece al final de este aviso.

Modificaciones: usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos su información médica protegida. La solicitud debe realizarse por escrito y en ella se debe explicar por qué se debería modificar la información. Podemos denegar la solicitud si no creamos la información que desea que se modifique o por otros motivos determinados. Si eso ocurre, le proporcionaremos una explicación por escrito. Usted puede responder con una declaración de disconformidad para que se anexe a la información que quería que se modificara. Si aceptamos la solicitud de modificar la información, tomaremos todas las medidas razonables para informar a otros, incluidas las personas que usted nombre, sobre la modificación e incluir los cambios en toda divulgación futura de esa información.

Aviso electrónico: incluso si acepta recibir este aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico (e-mail), también tiene derecho a recibir una copia impresa. Comuníquese con nosotros utilizando la información que aparece al final de este aviso para obtenerlo por escrito. Si la transmisión del correo electrónico no se realizó correctamente y CareFirst está al tanto del error, le enviaremos una copia impresa del aviso.

Notificación de filtración de información: en caso de que se produzca una filtración de su información médica no protegida, le proporcionaremos una notificación sobre ello, según lo exija la ley o cuando lo consideremos apropiado.

Recopilación de información financiera personal y usos y divulgaciones de información financiera

Podemos recopilar su información financiera personal de muchas fuentes, entre las que se incluyen las siguientes:

Información que proporciona en solicitudes de inscripción u otros formularios, como su nombre, dirección, número de seguro social, salario, edad y sexo.

Información sobre su relación con CareFirst, nuestras filiales y otros, como su cobertura de póliza, primas e historial de pago de reclamaciones.

Información como la descrita anteriormente que obtengamos de cualquiera de nuestras filiales.

Información que recibimos sobre usted de otras fuentes, como su empleador, su proveedor, su corredor y otros terceros.

Información que recibimos sobre usted cuando inicia sesión en nuestro sitio web. Mediante el uso de "cookies", podemos hacer un seguimiento de cierta información, como saber si los miembros han visitado anteriormente el sitio web de CareFirst o para hacer un seguimiento del tiempo que los visitantes pasan en el sitio web. Estas cookies no recopilan información de identificación personal, y no combinamos información recopilada mediante cookies con otra información financiera personal para determinar la identidad de los visitantes de su sitio web. No divulgaremos las cookies a terceros.

¿Cómo se utiliza su información?

Utilizamos la información que recopilamos sobre usted en relación con la suscripción a seguros o la administración de una póliza de seguro o reclamación, o para otros fines permitidos por la ley. En ningún momento revelamos su información financiera a ninguna persona ajena a CareFirst, a menos que tengamos su autorización correspondiente o que estemos autorizados u obligados a hacerlo por ley. Mantenemos medidas de protección físicas, electrónicas y procedimentales de acuerdo con las normas federales y estatales para proteger su información. Además, limitamos el acceso a su información financiera a los empleados de CareFirst, socios comerciales, proveedores, administradores del plan de beneficios, corredores, consultores y agentes que necesiten conocerla para llevar a cabo actividades comerciales de CareFirst o para proporcionarle productos o servicios.

Divulgación de su información financiera

Con el fin de proteger su privacidad, los terceros afiliados o no afiliados a CareFirst también están sujetos a leyes de privacidad estrictas. Las entidades afiliadas son empresas que forman parte de la familia corporativa CareFirst e incluyen organizaciones de mantenimiento de la salud (health maintenance organizations, HMOs), administradores de terceros, compañías aseguradoras de salud, aseguradoras de atención a largo plazo y agencias de seguros. En algunas situaciones relacionadas con nuestras transacciones de seguros de las que usted forme parte, divulgaremos su información financiera personal a un tercero no afiliado que nos ayude a proporcionarle servicios.

Cuando divulgamos información a estos terceros, les exigimos que acepten proteger su información financiera y que la utilicen únicamente para su fin previsto y para cumplir con todas las leyes pertinentes.

Cambios en nuestra política de privacidad

CareFirst revisa periódicamente sus políticas y se reserva el derecho de cambiarlas. Si cambiamos el contenido de nuestra política de privacidad, continuaremos con nuestro compromiso de mantener segura su información financiera: es nuestra máxima prioridad. Incluso si ya no es cliente de CareFirst, nuestra política de privacidad continuará vigente para sus registros.

Preguntas y quejas

Información sobre las prácticas de privacidad de CareFirst

Puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, si desea copias adicionales de este aviso o si tiene preguntas o inquietudes, llame al número de Servicios para Miembros que aparece

en su tarjeta de identificación o comuníquese con la Oficina de Privacidad de CareFirst utilizando la información que aparece a continuación.

Cómo presentar una queja

Si le preocupa que pudiéramos haber infringido sus derechos de privacidad o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre sus derechos individuales, puede utilizar la información de contacto que aparece al final de este aviso para presentarnos una queja. También puede presentar una queja por escrito al DHHS. Le proporcionaremos la información de contacto del DHHS si la solicita.

Apoyamos su derecho a proteger la privacidad de su información médica y financiera protegida. Si decide presentar una queja ante nosotros o ante el DHHS, no tomaremos represalias de ninguna manera.

Información de contacto:

CareFirst BlueCross BlueShield and CareFirst BlueChoice, Inc. Privacy Office CT 10-03

10455 Mill Run Circle, Owings Mills, MD 21117 Teléfono: 800-853-9236

Número de fax: 410-505-6692

Correo electrónico: privacy.office@carefirst.com

CareFirst BlueCross BlueShield es el nombre comercial compartido de CareFirst of Maryland, Inc. y Group Hospitalization and Medical Services, Inc. CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage es el nombre comercial de CareFirst Advantage, Inc. y CareFirst Advantage PPO, Inc. CareFirst BlueCross BlueShield Community Health Plan District of Columbia es el nombre comercial de Trusted Health Plan (District of Columbia), Inc. En el District of Columbia y en Maryland, CareFirst MedPlus es el nombre comercial de First Care, Inc. En Virginia, CareFirst MedPlus es el nombre comercial de First Care, Inc. of Maryland (usado en VA por: First Care, Inc.). CareFirst of Maryland, Inc., Group Hospitalization and Medical Services, Inc., CareFirst Advantage, Inc. and CareFirst Advantage PPO, Inc. Trusted Health Plan (District of Columbia), Inc., CareFirst BlueChoice, Inc., First Care, Inc., y The Dental Network, Inc. son licenciatarios independientes de Blue Cross and Blue Shield Association. BLUE CROSS®, BLUE SHIELD® y los símbolos de la cruz y del escudo son marcas de servicio registradas de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes Blue Cross and Blue Shield independientes.

Sección 1.4 Debemos proporcionarle información sobre nuestro plan, nuestra red de proveedores y sus servicios cubiertos

Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, usted tiene derecho a que le proporcionemos diferentes tipos de información.

Si desea recibir cualquiera de los siguientes tipos de información, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711):

- **Información sobre nuestro plan.** Esto incluye, por ejemplo, información acerca de la situación financiera de nuestro plan.

- **Información sobre los proveedores y farmacias de nuestra red.** Tiene derecho a recibir información acerca de las calificaciones de los proveedores y farmacias de nuestra red y sobre cómo les pagamos a los proveedores de nuestra red.
- **Información acerca de su cobertura y las normas que usted debe seguir cuando utilice su cobertura.** Los Capítulos 3 y 4 proporcionan información sobre los servicios médicos. Los Capítulos 5 y 6 proporcionan información sobre la cobertura de medicamentos de la Parte D.
- **Información sobre por qué algo no está cubierto y qué puede hacer al respecto.** El Capítulo 9 proporciona información sobre cómo pedir una explicación por escrito sobre por qué un servicio médico o medicamento de la Parte D no está cubierto o si su cobertura está restringida. El Capítulo 9 también proporciona información sobre cómo solicitar que cambiemos una decisión, también llamada apelación.

Sección 1.5 Usted tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento y a participar en las decisiones sobre su atención médica

Tiene derecho a obtener información completa por parte de sus médicos y otros proveedores de atención médica. Sus proveedores deben explicarle su afección médica y sus opciones de tratamiento *de una manera que usted pueda comprender*.

También tiene derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención médica. Para ayudarle a tomar decisiones con sus médicos sobre las mejores opciones de tratamiento para usted, sus derechos incluyen los siguientes:

- **Conocer todas sus opciones.** Usted tiene derecho a conocer todas las opciones de tratamiento recomendadas para su afección, sin importar el costo ni si están cubiertas por nuestro plan. También incluye que le informen sobre los programas que ofrece nuestro plan para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos y utilizarlos de forma segura.
- **Conocer los riesgos.** Tiene derecho a conocer los riesgos que presenta su atención. Debe conocer anticipadamente si cualquier atención médica o tratamiento propuesto es parte de un experimento de investigación. Siempre tendrá la opción de rechazar cualquier tratamiento experimental.
- **El derecho a decir "no".** Usted tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. Esto incluye el derecho a dejar el hospital u otro centro médico, aun si el médico le recomienda no hacerlo. También tiene derecho a dejar de tomar sus medicamentos. Si usted rechaza un tratamiento, deberá aceptar toda la responsabilidad por lo que le pueda suceder a su cuerpo como resultado.

Tiene derecho a dejar instrucciones sobre qué se debe hacer si no puede tomar decisiones médicas por sí mismo

A veces, los pacientes están incapacitados para tomar decisiones sobre su atención médica a causa de un accidente o una enfermedad seria. Usted tiene derecho a decidir qué quiere que suceda si se encuentra en una de estas situaciones. Esto significa que, *si lo desea*, puede:

- Completar un formulario por escrito para otorgar **poder legal a otra persona para que tomen decisiones médicas por usted** si en algún momento usted está incapacitado para tomar esas decisiones.
- **Entregar instrucciones escritas a sus médicos** sobre cómo desea que manejen su atención médica si quedara imposibilitado para tomar decisiones por sí mismo.

Los documentos legales que puede usar para dejar directivas anticipadas en estas situaciones se denominan **directivas anticipadas**. Los documentos llamados **testamento vital** y **poder notarial para atención médica** son ejemplos de directivas anticipadas.

Cómo establecer una directiva anticipada para dar instrucciones:

- **Obtener un formulario.** Puede obtener un formulario de directivas anticipadas de su abogado, de un trabajador social o de algunos comercios que venden suministros para oficinas. A veces, puede obtener un formulario de directivas anticipadas de organizaciones que brindan a las personas información sobre Medicare.
- **Completar el formulario y firmarlo.** Sin importar el lugar de donde obtenga este formulario, es un documento legal. Considere obtener la ayuda de un abogado para prepararlo.
- **Entregar las copias del formulario a las personas adecuadas.** Entregue una copia del formulario a su médico y a la persona que nombra en el formulario que puede tomar decisiones por usted en el caso de que usted no pueda hacerlo. Puede darles copias a sus amigos cercanos o a familiares. Conserve una copia en su hogar.

Si usted sabe anticipadamente que necesita estar hospitalizado y ha firmado una directiva anticipada, **lleve una copia con usted al hospital.**

- El hospital le preguntará si firmó un formulario de directivas anticipadas y si lo trajo consigo.
- Si no ha firmado un formulario de directiva anticipada, el hospital tiene formularios disponibles y le preguntará si desea firmar uno.

Completar una directiva anticipada es su elección (incluso si desea firmar una mientras se encuentra en el hospital). Las leyes establecen que nadie le puede denegar atención médica ni discriminarlo en función de su decisión de firmar o no una directiva anticipada.

Si no se siguen sus instrucciones

Si firmó una directiva anticipada y cree que un médico u hospital no siguió sus instrucciones, puede presentar una queja ante el Maryland Department of Health o DC Department of Health.

Sección 1.6 Tiene derecho a presentar quejas y pedirnos que reconsideremos decisiones que hayamos tomado

Si tiene algún problema, inquietud o queja y necesita solicitar cobertura o presentar una apelación, el Capítulo 9 de este documento le indica lo que puede hacer. Cualquiera sea su

solicitud (pedir una determinación de cobertura, presentar una apelación o presentar una queja), **estamos obligados a tratarle de manera justa**.

Sección 1.7 Si cree que ha recibido un trato injusto o que no se han respetado sus derechos

Si cree que ha recibido un trato injusto o que no se respetaron sus derechos por motivos de raza, discapacidad, religión, sexo, salud, grupo étnico, credo (creencias), edad o nacionalidad, comuníquese con el Department of Health and Human Services' **Office for Civil Rights** al 1-800-368-1019 (los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697), o llame a la Oficina de Derechos Civiles de su localidad.

Si cree que ha recibido un trato injusto o que no se han respetado sus derechos, y no se trata de discriminación, puede obtener ayuda con el problema que está teniendo, de la siguiente manera:

- **Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 410-767-1100 o 800-243-3425 (Maryland) o 202-727-8370 (Washington D.C.).
- **Llame a Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de servicios TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

Sección 1.8 Cómo obtener más información sobre sus derechos

Obtenga más información sobre sus derechos en estos lugares:

- **Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711)**
- **Llame a su SHIP local** al 410-767-1100 o 800-243-3425 (Maryland) o 202-727-8370 (Washington D.C.).
- **Comuníquese con Medicare**
  - Visite www.Medicare.gov para leer la publicación Medicare Rights & Protections (disponible en: https://www.medicare.gov/publications/11534-medicare-rights-and-protections.pdf)
  - Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048)

SECCIÓN 2 Sus responsabilidades como miembro de nuestro plan

A continuación, se enumeran los pasos que debe seguir como miembro de nuestro plan. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711).

- **Familiarícese con sus servicios cubiertos y las reglas que debe seguir para obtener estos servicios cubiertos.** Use esta *Evidencia de Cobertura* para saber qué está cubierto y las reglas que debe seguir para obtener servicios cubiertos.

  - Los Capítulos 3 y 4 proporcionan los detalles sobre sus servicios médicos.
  - Los Capítulos 5 y 6 proporcionan los detalles sobre su cobertura de medicamentos de la Parte D.
- **Si usted cuenta con otra cobertura de salud o de medicamentos, además de nuestro plan, debe comunicárnoslo.** El Capítulo 1 le explica cómo coordinar estos beneficios.
- **Informe a su médico y a otros proveedores de atención médica que usted está inscrito en nuestro plan.** Muestre su tarjeta de membresía de nuestro plan cada vez que obtenga atención médica o medicamentos de la Parte D.
- **Ayude a sus médicos y otros proveedores a que le ayuden brindándoles información, haciéndoles preguntas y realizando un seguimiento de su atención.**
  - Para ayudarle a obtener la mejor atención, informe a sus médicos y otros proveedores médicos sobre sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento e instrucciones que usted y su médico han acordado.
  - Asegúrese de que sus médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando, incluidos medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos.
  - Si tiene alguna pregunta, asegúrese de realizarla y de obtener una respuesta que pueda entender.
- **Sea considerado.** Esperamos que todos nuestros miembros respeten los derechos de otros pacientes. También esperamos que actúen de manera que ayuden a que las actividades en el consultorio de su médico, los hospitales y otros consultorios se desarrollen de manera ordenada.
- **Pague lo que debe.** Como miembro del plan, usted es responsable de los siguientes pagos:
  - Debe pagar las primas de nuestro plan.
  - Debe seguir pagando las primas de Medicare Part B para seguir siendo miembro de nuestro plan.
  - Para la mayoría de sus servicios médicos o medicamentos cubiertos por nuestro plan, debe pagar su parte del costo cuando obtiene el servicio o medicamento.
  - Si está obligado a pagar una multa por inscripción tardía, debe pagar la multa para mantener su cobertura de medicamentos.
  - Si debe pagar el monto adicional para la Parte D por sus ingresos anuales, debe seguir pagando dicho monto directamente al Gobierno para seguir siendo miembro de nuestro plan.
- **Si se muda *dentro* de nuestra área de servicio del plan, necesitamos saberlo** para poder mantener actualizado su registro de membresía y saber cómo comunicarnos con usted.
- **Si se muda *fuera* de nuestra área de servicio del plan, no puede seguir siendo miembro de nuestro plan.**
- **Si se muda, informe al Seguro Social (o a la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios).**

CAPÍTULO 9: Si tiene un problema o queja (determinaciones de cobertura, apelaciones, quejas)

SECCIÓN 1 Qué debe hacer si tiene un problema o una inquietud

Este capítulo explica 2 tipos de procesos para manejar problemas e inquietudes:

- Para ciertos problemas, debe utilizar el **proceso para determinaciones de cobertura y apelaciones**.
- Para otros problemas, debe utilizar el **proceso para presentar quejas** (también llamado quejas formales).

Ambos procesos están aprobados por Medicare. Cada proceso se compone de un conjunto de normas, procedimientos y plazos que usted y nosotros debemos cumplir.

La información de este capítulo le ayudará a identificar el proceso correcto que debe utilizar y qué debe hacer.

Sección 1.1 Términos legales

En algunas normas, procedimientos y tipos de fechas límites explicados en este capítulo, se utilizan términos legales. La mayoría de las personas no conocen muchos de estos términos. Para que quede más claro, este capítulo utiliza palabras más familiares en lugar de algunos términos legales.

Sin embargo, a veces es importante conocer los términos legales correctos. Para ayudarle a saber cuáles términos utilizar para obtener la ayuda o la información necesaria, hemos incluido los términos legales en las definiciones para tratar ciertos tipos de situaciones.

SECCIÓN 2 Dónde puede obtener más información y asistencia personalizada

Estamos siempre dispuestos para ayudarle. Incluso si tiene una queja sobre el trato que le damos, estamos obligados a respetar su derecho de queja. Siempre debe llamar al Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) para obtener ayuda. En algunas situaciones, puede que también desee ayuda u orientación de alguien que no tenga relación con nosotros. Dos organizaciones que pueden ayudar son:

State Health Insurance Program (SHIP)

Cada estado tiene un programa gubernamental con consejeros capacitados. El programa no tiene relación con nosotros ni con ninguna compañía de seguros o plan de salud. Los asesores de este programa pueden ayudarle a comprender qué proceso debe utilizar para resolver su problema. Además, pueden responder las preguntas, darle más información y ofrecerle orientación para saber qué debe hacer.

Los servicios de los asesores de SHIP son gratuitos. Puede ponerse en contacto con el State Health Insurance Assistance Program (Maryland) al 410-767-1100 o 800-243-3425 o el Health Insurance Counseling Project (Washington D.C.) al 202-727-8370.

Medicare

También puede comunicarse con Medicare para obtener ayuda:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Visite www.medicare.gov

SECCIÓN 3 Qué proceso se puede utilizar para su problema

¿Su problema o duda están relacionados con sus beneficios o cobertura?

Esto incluye problemas para determinar si la atención médica (artículos o servicios médicos o medicamentos de la Parte B) está cubierta o no, la modalidad de cobertura y problemas relacionados con el pago de la atención médica.

Sí.

Visite la **Sección 4, Una guía para determinaciones de cobertura y apelaciones.**

No.

Consulte la **Sección 10, Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.**

Determinaciones de cobertura y apelaciones

SECCIÓN 4 Una guía para determinaciones de cobertura y apelaciones

Las determinaciones de cobertura y las apelaciones se utilizan en el caso de problemas relacionados con sus beneficios y la cobertura de su atención médica (servicios, artículos y medicamentos de la Parte B, incluido el pago). Para simplificar las cosas, generalmente nos referimos a artículos médicos, servicios y medicamentos de Medicare Part B como **atención médica.** Usted utiliza el proceso de determinación de cobertura y apelaciones para temas tales como saber si un servicio está cubierto o no y la manera en que está cubierto.

Cómo solicitar determinaciones de cobertura antes de recibir servicios

Si necesita saber si cubrimos la atención médica antes de recibirla, puede solicitarnos una determinación de cobertura para su caso. Una determinación de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura o sobre el monto que pagaremos por su atención médica. Por ejemplo, si su médico de la red del plan le refiere a un especialista médico que no está dentro de la red, esta remisión se considera una determinación de cobertura favorable a menos que usted o su médico de la red puedan demostrar que usted recibió un aviso de denegación estándar para este especialista médico, o la *Evidencia de Cobertura* deje en claro que el servicio referido nunca está cubierto bajo ninguna condición. Usted o su médico también pueden comunicarse con nosotros para solicitar una determinación de cobertura si su médico no está seguro de que cubriremos un servicio médico particular o si se niega a proporcionarle la atención médica que usted considera que necesita.

En circunstancias limitadas, se rechazará una solicitud de determinación de cobertura, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de casos en los que se rechazará una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si usted solicita que se anule su solicitud. Si rechazamos una solicitud para una determinación de cobertura, enviaremos un aviso que explique por qué se rechazó la solicitud y cómo solicitar una revisión del rechazo.

Tomamos una determinación de cobertura cada vez que decidimos qué cubrimos y cuánto pagamos. En algunos casos, es posible que decidamos que la atención médica no está cubierta o que dejó de estar cubierta en su caso. Si no está de acuerdo con esta determinación de cobertura, puede presentar una apelación.

Cómo presentar una apelación

Si tomamos una determinación de cobertura, ya sea antes o después de recibir un beneficio, y usted no está satisfecho, puede **apelar** la decisión. Una apelación es una manera formal de solicitarnos que revisemos y modifiquemos una determinación de cobertura que hayamos tomado. En ciertas circunstancias, usted puede pedir una apelación expeditiva o **apelación rápida** de una determinación de cobertura. Otros revisores, que no son los que tomaron la decisión original, son los encargados de manejar su apelación.

El proceso de apelar una decisión por primera vez, se denomina apelación de Nivel 1. En esta apelación, revisamos la determinación de cobertura que tomamos para verificar si seguimos correctamente las normas. Una vez que completamos la revisión, le comunicamos nuestra decisión.

En circunstancias limitadas, se desestimará una solicitud de apelación de Nivel 1, lo que significa que no revisaremos la solicitud. Algunos ejemplos de cuándo se rechaza una solicitud incluyen si la solicitud está incompleta, si alguien hace la solicitud en su nombre, pero no está legalmente autorizado para hacerlo o si solicita que se retire su solicitud. Si desestimamos una solicitud de apelación de Nivel 1, le enviaremos un aviso donde se explique por qué la solicitud fue desestimada y cómo puede pedir una revisión de dicha desestimación.

Si rechazamos toda o parte de su apelación de Nivel 1 para atención médica, su apelación pasará automáticamente a una apelación de Nivel 2 realizada por una organización de revisión independiente que no esté relacionada con nosotros.

- No necesita hacer nada para iniciar una apelación de Nivel 2. Las normas de Medicare requieren que enviemos automáticamente su apelación de atención médica al Nivel 2 si no estamos totalmente de acuerdo con su apelación de Nivel 1.
- Visite la **Sección 5.4** de este capítulo para obtener más información sobre las apelaciones de Nivel 2 para atención médica.
- Las apelaciones de la Parte D se examinan con más detalle en la Sección 6.

Si no está satisfecho con la decisión de la apelación de Nivel 2, puede continuar a través de niveles adicionales de apelación (este capítulo explica los procesos de apelación de los Niveles 3, 4 y 5).

Sección 4.1 Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación

Estos son los recursos si decide solicitar cualquier tipo de determinación de cobertura o apelar una decisión:

- **Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711).**
- **Obtenga asistencia gratuita** de su State Health Insurance Assistance Program.
- **Su médico puede realizar una solicitud por usted.** Si su médico le ayuda con una apelación más allá del Nivel 2, tendrá que ser nombrado como su representante. Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el formulario de *Nombramiento de representantes*. (El formulario también está disponible en www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage).
  - Para atención médica o medicamentos de la Parte B, el médico puede solicitar una determinación de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se deniega su apelación en el Nivel 1, se derivará en forma automática al Nivel 2.
  - Para medicamentos de la Parte D, su médico u otro profesional que receta puede solicitar una determinación de cobertura o una apelación de Nivel 1 en su nombre. Si se rechaza su apelación de Nivel 1, el médico o el profesional que receta pueden solicitar una apelación de Nivel 2.
- **Puede pedirle a otra persona que actúe en su nombre.** Puede nombrar a otra persona para que actúe como su representante para solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación.

- Si desea que un amigo, un familiar u otra persona sea su representante, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) y solicite el *formulario de Nombramiento de representante*. (El formulario también está disponible en www.CMS.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf o en nuestro sitio web en www.carefirst.com/medicareadvantage). Este formulario le concede permiso a esa persona para que actúe en su nombre. El formulario debe estar firmado por usted y por la persona que actuará en su nombre. Debe entregarnos una copia del formulario firmado.
- Podemos aceptar una solicitud de apelación de un representante sin el formulario, pero no podemos completar nuestra revisión hasta que no lo recibamos. Si no recibimos el formulario dentro del plazo para tomar una decisión sobre su apelación, su solicitud de apelación será desestimada. En caso de que esto suceda, le enviaremos un aviso por escrito en el que se expliquen sus derechos para solicitar a la organización de revisión independiente que revise nuestra decisión de desestimar su apelación.

- **También tiene derecho a contratar a un abogado.** Puede contratar a su propio abogado o pedir el nombre de un abogado en la asociación de abogados local u otro servicio de remisiones. Existen grupos que ofrecen servicios legales gratuitos si usted califica. Sin embargo, **no está obligado a contratar a un abogado** para solicitar una determinación de cobertura o apelar una decisión.

Sección 4.2 Reglas y plazos para diferentes situaciones

Existen 4 situaciones diferentes que involucran apelaciones y determinaciones de cobertura. Cada situación tiene plazos y reglas diferentes. Damos los detalles para cada una de estas situaciones en este capítulo:

- **Sección 5**: Atención médica: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 6:** Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación
- **Sección 7**: Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que se le está dando el alta demasiado pronto
- **Sección 8**: Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si cree que su cobertura finaliza demasiado pronto (*se aplica solo a estos servicios*: atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada y servicios en un centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios [CORF])

Si no está seguro acerca de qué información se aplica en su caso, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). También puede obtener ayuda o información de su SHIP.

SECCIÓN 5 Atención médica: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación

Sección 5.1 Qué hacer si tiene problemas para obtener cobertura de atención médica o si desea que le devolvamos el pago de nuestra parte del costo de su atención

Sus beneficios de atención médica se describen en el Capítulo 4 del Cuadro de Beneficios Médicos. En algunos casos, se aplican reglas diferentes a una solicitud de un medicamento de la Parte B. En esos casos, explicaremos de qué manera las normas para los medicamentos de la Parte B son diferentes de aquellas para los artículos y servicios médicos.

En esta sección, se describe qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes 5 situaciones:

1. Usted no recibe la atención médica que desea y considera que esta atención está cubierta por nuestro plan. **Solicite una determinación de cobertura. Sección 5.2.**
2. Nuestro plan no aprueba la atención médica que su médico u otro proveedor médico desea administrarle y usted considera que esta atención está cubierta por nuestro plan. **Solicite una determinación de cobertura. Sección 5.2.**
3. Ha recibido atención médica que considera que debe estar cubierta por nuestro plan, pero le hemos informado que no pagaremos por esta atención. **Presente una apelación. Sección 5.3.**
4. Ha recibido y pagado por la atención médica que considera que debe estar cubierta por nuestro plan y desea solicitar a nuestro plan el reembolso por esta atención. **Envíenos la factura. Sección 5.5.**
5. Le han informado que la cobertura de cierta atención médica que ha estado recibiendo (previamente aprobada por nosotros) será reducida o cancelada y considera que eso podría perjudicar su salud. **Presente una apelación. Sección 5.3.**

Nota: Si la cobertura que se suspenderá es para servicios de atención hospitalaria, atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF), debe leer las Secciones 7 y 8. Se aplican normas especiales a estos tipos de atención.

Sección 5.2 Cómo solicitar una determinación de cobertura

Términos legales:

Una determinación de cobertura que involucra su atención médica se denomina **determinación de la organización.**

Una determinación de cobertura rápida se llama una **determinación expeditiva.**

Paso 1: Decida si necesita una determinación de cobertura estándar o una determinación de cobertura rápida.

Por lo general, se toma una determinación de cobertura estándar dentro de los 7 días calendario cuando el artículo o servicio médico está sujeto a nuestras reglas de autorización previa, 14 días calendario para todos los demás artículos y servicios médicos, o 72 horas para los medicamentos de la Parte B. Una determinación de cobertura rápida suele tomarse en un plazo de 72 horas, para los servicios médicos, o 24 horas, para los medicamentos de la Parte B. Para obtener una determinación de cobertura rápida, debe cumplir con los siguientes 2 requisitos:

- Puede *solicitar únicamente* la cobertura de artículos o servicios médicos (no solicitudes de pago por artículos o servicios ya recibidos).
- Puede obtener una determinación de cobertura rápida *solo* si, con la aplicación de los plazos estándares, tanto su salud como su capacidad de recuperar la función pueden resultar perjudicadas.

Si su médico nos informa que su estado de salud requiere una determinación de cobertura rápida, automáticamente acordaremos otorgarle una determinación de cobertura rápida.

Si usted mismo solicita una determinación de cobertura rápida, sin el respaldo de su médico, decidiremos si su estado de salud requiere que tomemos una determinación de cobertura rápida. Si no aprobamos una determinación de cobertura rápida, le enviaremos una carta con el siguiente contenido:

- Una explicación de que utilizaremos los plazos estándares.
- Una explicación de que le otorgaremos una determinación de cobertura rápida automáticamente si su médico la solicita.
- Una explicación de cómo puede presentar una queja rápida acerca de nuestra decisión de otorgarle una determinación de cobertura estándar en lugar de la determinación de cobertura rápida que solicitó.

Paso 2: Solicite a nuestro plan que tome una determinación de cobertura o una determinación de cobertura rápida.

- En primer lugar, llame o envíe una carta o un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o que le brindemos la cobertura para la atención médica que usted desea. Esto lo puede hacer usted, su médico o su representante. El Capítulo 2 contiene la información de contacto.

Paso 3: Consideramos su solicitud de cobertura de atención médica y le informamos nuestra respuesta.

Para las determinaciones de cobertura estándar utilizamos los plazos estándar.

Esto significa que le brindaremos una respuesta en un plazo de 7 días calendario después de recibir su solicitud de un artículo o servicio médico sujetos a nuestras reglas de

autorización previa. Si su artículo o servicio médico solicitados no están sujetos a nuestras reglas de autorización previa, le daremos una respuesta en un plazo de 14 días calendario después de recibir su solicitud. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, le daremos una respuesta en un plazo de 72 horas después de recibir la solicitud.

- **Sin embargo,** si usted solicita una extensión o si necesitamos más información que puede beneficiarle, **podemos extender el plazo hasta 14 días calendario más** si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si extendemos el plazo, le informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no* debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una *queja rápida.* Le daremos una respuesta a su queja tan pronto como tomemos la decisión. (El proceso para presentar una queja es diferente del proceso que se utiliza para determinaciones de cobertura y apelaciones. Consulte la Sección 10 para obtener más información sobre las quejas).

Para las determinaciones de cobertura rápidas utilizamos un plazo expeditivo.

Una determinación de cobertura rápida significa que responderemos dentro de las 72 horas si su solicitud es para un artículo o servicio médico. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, responderemos en menos de 24 horas.

- **Sin embargo,** si usted solicita una extensión o si necesitamos más información que puede beneficiarle, **podemos extender el plazo hasta 14 días calendario más** si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si extendemos el plazo, le informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es sobre un medicamento de la Parte B.
- Si usted considera que *no* debemos tomarnos días adicionales, puede presentar una *queja rápida.* (Consulte la Sección 10 para obtener más información sobre las quejas). Le llamaremos tan pronto como tomemos la decisión.
- Si nuestra respuesta es negativa para una parte o la totalidad de su solicitud, le enviaremos un comunicado por escrito en el que le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa.

Paso 4: Si nuestra respuesta a su solicitud de cobertura de atención médica es negativa, puede apelar.

- Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitar que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de atención médica que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 5.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan sobre una determinación de cobertura de atención médica se llama una **reconsideración** del plan.
Una apelación rápida también se denomina **reconsideración expeditiva.**

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Por lo general, una apelación estándar se realiza dentro de los 30 días calendario, o 7 días calendario para los medicamentos de la Parte B. Una apelación rápida generalmente se realiza en un plazo de 72 horas.

- Si está apelando una decisión que tomamos sobre la cobertura de atención, usted o su médico, u otra persona que emita recetas, deberán decidir si requiere una apelación rápida. Si su médico nos indica que su salud requiere una apelación rápida, le otorgaremos una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que los requisitos para obtener una determinación de cobertura rápida se incluyen en la Sección 5.2.

Paso 2: Solicite a nuestro plan una apelación o una apelación rápida

- **Si está por solicitar una apelación estándar, presente su apelación estándar por escrito.** El Capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Si está por solicitar una apelación rápida, presente la apelación por escrito o llámenos.** El Capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Usted debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** desde la fecha del aviso por escrito que le enviamos en respuesta a su solicitud de determinación de cobertura. Si usted no cumple esta fecha límite y tiene una justificación para no haberla cumplido, explique la razón del retraso de su apelación cuando la realice. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de justificaciones, pueden incluirse los siguientes: una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le entregamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Usted puede solicitar una copia de la información relacionada con su decisión médica. Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.**

Paso 3: Consideramos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Cuando nuestro plan revisa su apelación, revisamos detalladamente toda la información. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud.

- Recopilaremos más información si es necesario y es posible que nos comuniquemos con usted o con su médico.

Plazos para una apelación rápida

- En el caso de las apelaciones rápidas, debemos responderle **en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.** Le informaremos nuestra respuesta con antelación si su estado de salud así lo requiere.
  - Si usted solicita una extensión o si necesitamos más información que puede beneficiarle, **podemos extender el plazo hasta 14 días calendario más** si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si extendemos el plazo, le informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional si su solicitud es sobre un medicamento de la Parte B.
  - Si no le damos una respuesta dentro de las 72 horas (o al final del período extendido si tomamos días adicionales), estamos obligados a trasladar su solicitud de forma automática al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que será sometida a revisión por una organización de revisión independiente. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud,** debemos autorizar o proporcionar la cobertura que acordamos dentro de las 72 horas después de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa a una parte o para todo lo que solicitó,** enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2. La organización de revisión independiente le informará por escrito cuando reciba su apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 30 días calendario** después de recibir su apelación. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B que aún no recibió, le daremos nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación. Le informaremos sobre nuestra decisión en un plazo menor si su estado de salud lo requiere.
  - Sin embargo, si usted solicita una extensión o si necesitamos más información que puede beneficiarle, podemos extender el plazo hasta **14 días calendario más** si su solicitud es por un artículo o servicio médico. Si extendemos el plazo, le informaremos por escrito. No podemos tomarnos tiempo adicional para formular una decisión si su solicitud es sobre un medicamento de la Parte B.
  - Si usted considera que no deberíamos tomar días adicionales, puede presentar una queja rápida. Cuando presente una queja rápida, responderemos a su queja en un plazo de 24 horas. (Consulte la Sección 10 de este capítulo para obtener información sobre las quejas).

- Si no le damos una respuesta en la fecha límite (o al final del período extendido), enviaremos su solicitud a una apelación de Nivel 2, donde una organización de revisión independiente revisará la apelación. La Sección 5.4 explica el proceso de apelación de Nivel 2.

- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o todo lo que solicitó,** debemos autorizar o proveer la cobertura dentro de los 30 días calendario si su solicitud es para un artículo o servicio médico o **dentro de los 7 días calendario** si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.
- **Si nuestro plan rechaza parte o la totalidad de su apelación,** enviaremos automáticamente su apelación a la organización de revisión independiente para una apelación de Nivel 2.

Sección 5.4 El proceso de apelación de Nivel 2

Término legal:

El nombre formal de la organización independiente de revisión es la **Entidad de Revisión Independiente.** A veces se le denomina **IRE**.

La organización de revisión independiente es una organización independiente que Medicare contrata. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debería cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Nosotros enviaremos la información sobre su apelación a esta organización. Esta información se denomina **expediente del caso**.**Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su expediente del caso**.
- Tiene derecho a brindar información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.
- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Si en el Nivel 1 tuvo una apelación rápida, también tendrá una apelación rápida en el Nivel 2.

- En el caso de una apelación rápida, la organización de revisión independiente le deberá dar una respuesta a su apelación de Nivel 2 **en un plazo de 72 horas** a partir del momento en que la reciba.

- Si su solicitud es por un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **puede tardar hasta 14 días calendario más**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

Si en el Nivel 1 tuvo una apelación estándar, también tendrá una apelación estándar en el Nivel 2.

- En el caso de una apelación estándar, si su solicitud es para un artículo o servicio médico, la organización de revisión independiente le deberá dar una respuesta a su apelación de Nivel 2 en un **plazo de 30 días calendario** a partir del momento en que recibe su apelación. Si su solicitud es para un medicamento de la Parte B, la organización de revisión independiente deberá responder a su apelación de Nivel 2 en un **plazo de 7 días calendario** a partir del momento en que recibe la apelación.
- Si su solicitud es por un artículo o servicio médico y la organización de revisión independiente necesita reunir más información que pueda beneficiarle, **puede tardar hasta 14 días calendario más**. La organización de revisión independiente no puede tomarse tiempo adicional para tomar una decisión si su solicitud es para un medicamento de la Parte B.

Paso 2: La organización de revisión independiente le informa su respuesta.

La organización de revisión independiente le informará su decisión por escrito junto con las razones que la justifican.

- **Si la organización de revisión independiente responde positivamente a una parte o a toda la solicitud para un artículo o servicio médico,** debemos autorizar la cobertura de atención médica en un plazo de 72 horas o proporcionar el servicio en un plazo de 14 días calendario a partir del momento en que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente, en el caso de **solicitudes estándar.** En el caso de las **solicitudes expeditivas**, tenemos **72 horas** a partir de la fecha en la que recibimos la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente responde positivamente a una parte o a toda la solicitud para un medicamento de la Parte B**, debemos autorizar o proporcionar el medicamento de la Parte B en un plazo de **72 horas** después de que recibamos la decisión de la organización de revisión independiente con respecto a las **solicitudes estándar.** En el caso de las **solicitudes expeditivas**, tenemos **24 horas** a partir de la fecha en la que recibimos la decisión de la organización independiente de revisión.
- **Si la respuesta de esta organización a su apelación es total o parcialmente negativa**, significa que están de acuerdo con nosotros en que su solicitud (o parte de su solicitud) de cobertura de atención médica no debe ser aprobada. (Esto se denomina **confirmar**

la decisión o **rechazar su apelación**). En este caso, la organización independiente de revisión le enviará una carta:

- Explicándole la decisión.
- Informándole sobre su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de atención médica que solicita debe cubrir un determinado mínimo. El aviso escrito que recibirá de la organización independiente de revisión le indicará la suma en dólares que debe cumplir para continuar con el proceso de apelación.
- Informándole cómo presentar una apelación de Nivel 3.

Paso 3: Si su caso cumple con los requisitos, puede decidir si desea continuar con su apelación.

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelaciones). Si desea pasar a una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo proceder se encuentran en el aviso escrito que recibe después de su apelación de Nivel 2.
- Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador se encarga de la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 se explican los procesos de apelaciones del Nivel 3, 4 y 5.

Sección 5.5 Qué sucede si usted nos solicita que le paguemos la parte que nos corresponde de una factura que usted ha recibido por atención médica

En el Capítulo 7, se describen las situaciones en las cuales es posible que tenga que solicitar un reembolso o pagar una factura que recibió de un proveedor. También le informa cómo nos debe enviar la documentación en la que solicita que le paguemos.

Solicitar un reembolso significa que nos está solicitando una determinación de cobertura

Si nos envía la documentación para solicitar el reembolso, está solicitando una determinación de cobertura. Para tomar esta decisión, verificaremos si la atención médica que usted pagó es un servicio cubierto. También verificaremos si usted cumplió con las normas para utilizar su cobertura de atención médica.

- **Si aceptamos su solicitud**: Si la atención médica está cubierta y usted cumplió con todas las normas, generalmente le enviaremos el pago de nuestra parte del costo en el plazo de 30 días calendario, pero no más de 60 días calendario, después de haber recibido su solicitud. Si no pagó por la atención médica, enviaremos el pago directamente al proveedor.
- **Si rechazamos su solicitud:** si la atención médica *no* está cubierta, o usted *no* siguió todas las reglas, no enviaremos el pago. En su lugar, enviaremos una carta en la que se le informa que no pagaremos la atención médica y los motivos.

Si no está de acuerdo con nuestra decisión de rechazar su solicitud, **puede presentar una apelación**. Si presenta una apelación, significa que nos está pidiendo que cambiemos la determinación de cobertura que tomamos cuando rechazamos su solicitud de pago.

Para presentar esta apelación, siga el proceso de apelaciones en la Sección 5.3. Para apelaciones relacionadas con el reembolso, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debemos darle nuestra respuesta dentro de los 60 días calendario de haber recibido su apelación. Si nos solicita un reintegro por atención médica que usted ya recibió y pagó, no podrá solicitar una apelación rápida.
- Si la organización de revisión independiente decidió que debemos pagar, debemos enviarle a usted o al proveedor el pago dentro de los 30 días calendario. Si la respuesta a su apelación es afirmativa en cualquier etapa del proceso de apelaciones después del Nivel 2, debemos enviar el pago que ha solicitado a usted o al proveedor en un plazo de 60 días calendario.

SECCIÓN 6 Medicamentos de la Parte D: Cómo solicitar una determinación de cobertura o presentar una apelación

Sección 6.1 Qué hacer si tiene problemas para obtener un medicamento de la Parte D o si desea que le devolvamos el pago de un medicamento de la Parte D

Sus beneficios la incluyen cobertura de muchos medicamentos recetados. Para estar cubierto, su medicamento debe utilizarse para una indicación médicamente aceptada. (Consulte el Capítulo 5 para obtener más información sobre una indicación médicamente aceptada). Para obtener detalles sobre los medicamentos de la Parte D, las reglas, las restricciones y los costos, consulte los Capítulos 5 y 6. **Esta sección se refiere únicamente a sus medicamentos de la Parte D.** A modo de simplificación, generalmente nos referimos a *medicamento* en el resto de esta sección, en lugar de repetir cada vez *medicamento recetado cubierto para pacientes ambulatorios* o *medicamento de la Parte D*. También utilizamos el término Lista de medicamentos en lugar de *Lista de medicamentos cubiertos* o formulario.

- Si no sabe si un medicamento está cubierto o si cumple con las normas, puede preguntarnos. Algunos medicamentos requieren nuestra aprobación antes de los cubramos.
- Si su farmacia le comunica que su receta no puede adquirirse tal como se indica, la farmacia le entregará un aviso por escrito para que se comunique con nosotros y solicite una determinación de cobertura.

Decisiones de cobertura y apelaciones de la Parte D

Término legal:

Una determinación de cobertura inicial sobre sus medicamentos de la Parte D se denomina **determinación de cobertura.**

Una determinación de cobertura es una decisión que tomamos con respecto a sus beneficios y cobertura, o sobre el monto que pagaremos por sus medicamentos. En esta sección, se describe qué puede hacer si se encuentra en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Pedirnos cobertura para un medicamento de la Parte D que no está en la Lista de medicamentos de nuestro plan. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar que retiremos una restricción en la cobertura de nuestro plan para un medicamento (como límites en la cantidad de medicamento que puede recibir, autorización previa o el requisito de probar primero otro medicamento). **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar que le permitamos pagar un monto de costos compartidos más bajo por un medicamento cubierto en una categoría de costos compartidos más alta. **Solicitar una excepción. Sección 6.2**
- Solicitar la aprobación previa de un medicamento. **Solicite una determinación de cobertura. Sección 6.4**
- Pagar un medicamento recetado que ya compró. **Solicitar un reembolso. Sección 6.4**

Si no está de acuerdo con una determinación de cobertura que hemos tomado, puede apelar nuestra decisión.

Esta sección explica cómo solicitar determinaciones de cobertura y cómo presentar una apelación.

Sección 6.2 Cómo solicitar una excepción

Términos legales:

Solicitar cobertura para un medicamento que no está en la Lista de medicamentos es una **excepción al formulario.**

Solicitar que se elimine una restricción sobre la cobertura de un medicamento es una **excepción al formulario.**

Solicitar pagar un precio menor por un medicamento de marca no preferido cubierto es una **excepción de categoría.**

Si un medicamento no está cubierto en la forma en que le gustaría que estuviera cubierto, puede solicitarnos que hagamos una **excepción**. Una excepción es un tipo de determinación de cobertura.

Para que consideremos su solicitud de excepción, su médico u otro profesional que receta deberán explicar las razones médicas que justifiquen por qué necesita que se apruebe la excepción. A continuación, detallamos 3 ejemplos de excepciones que usted o su médico u otro profesional que receta pueden solicitarnos:

1. **Cubrir un medicamento de la Parte D que no figura en nuestra Lista de medicamentos.** Si acordamos cubrir un medicamento que no está en la "Lista de medicamentos", deberá pagar el monto de costos compartidos que se aplica a los medicamentos de Categoría 4 (Medicamentos no preferidos). No puede solicitar una excepción por el monto de costos compartidos que requerimos que pague por el medicamento.
2. **Eliminar una restricción para un medicamento cubierto**. En el Capítulo 5 se describen las normas o restricciones adicionales que se aplican a ciertos medicamentos de nuestra Lista de medicamentos. Si aceptamos hacer una excepción y renunciar a una restricción aplicada a su caso, usted podrá solicitar una excepción por el monto del copago o coseguro que le exigimos que pague por el medicamento.
3. **Cambiar la cobertura de un medicamento a una categoría más baja de costos compartidos.** Todos los medicamentos de nuestra "Lista de Medicamentos" se incluyen en una de las cinco categorías de costos compartidos. En general, cuanto menor sea la categoría de costo compartido, menor será la parte que deberá pagar por el costo del medicamento.

- Si nuestra "Lista de medicamentos" contiene medicamento(s) alternativo(s) para tratar su afección médica que se encuentra(n) en una categoría de costo compartido menor que su medicamento, nos puede solicitar que cubramos su medicamento al monto de costo compartido que se aplica al/a los medicamento(s) alternativo(s).
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento de marca, puede solicitarnos que cubramos su medicamento por el monto de costos compartidos que se aplica a la categoría más baja que contiene alternativas de marca para el tratamiento de su afección.
- Si el medicamento que está tomando es un medicamento genérico, puede solicitarnos que cubramos su medicamento por el monto de costos compartidos que se aplica a la categoría más baja que contiene alternativas de marca o genéricas para el tratamiento de su afección.
- Usted no puede solicitarnos que modifiquemos la categoría de costos compartidos de un medicamento ubicado en la Categoría 5 de especialidad.
- Si aprobamos su solicitud para una excepción de categoría y hay más de una categoría de costos compartidos más baja con medicamentos alternativos que no puede tomar, generalmente pagará el monto más bajo.

Sección 6.3 Información importante que se debe tener en cuenta acerca de la solicitud de excepciones

Su médico debe especificar las razones médicas

Su médico u otro profesional que receta deben entregarnos una declaración que explique las razones médicas para solicitar una excepción. Para obtener una decisión más rápida, incluya esta información médica de su médico o de otro profesional que receta cuando solicite la excepción.

Por lo general, nuestra Lista de medicamentos incluye más de un medicamento para el tratamiento de una afección en particular. Estas diferentes posibilidades se llaman medicamentos

alternativos. Si un medicamento alternativo es tan efectivo como el medicamento que usted solicita y no causa más efectos secundarios u otros problemas de salud, generalmente no aprobaremos su solicitud de excepción. Si nos solicita una excepción de categoría, por lo general, *no* aprobaremos su solicitud de excepción, a menos que ninguno de los medicamentos alternativos en las categorías más bajas de costo compartido funcione igual de bien para usted o puedan causar una reacción adversa o cualquier otro daño.

Podemos responder afirmativa o negativamente a su solicitud

- Si aprobamos su solicitud para una excepción, por lo general, nuestra aprobación es válida hasta el final del año de nuestro plan. Esto es válido siempre que su médico le continúe recetando el medicamento y ese medicamento siga siendo seguro y eficaz para el tratamiento de su afección.
- Si respondemos negativamente a su solicitud, puede solicitar otra revisión presentando una apelación.

Sección 6.4 Cómo solicitar una determinación de cobertura, incluida una excepción

Término legal:

Una determinación de cobertura rápida se denomina **determinación de cobertura expeditiva.**

Paso 1: Decida si necesita una determinación de cobertura estándar o una determinación de cobertura rápida.

Las **determinaciones de cobertura estándar** se toman dentro de las **72 horas** de haber recibido la declaración de su médico. Las **determinaciones de cobertura rápidas** se toman dentro de las **24 horas** después de haber recibido la declaración de su médico.

Si su salud lo requiere, pídanos que le demos una determinación de cobertura rápida. **Para obtener una determinación de cobertura rápida, debe cumplir con los siguientes 2 requisitos:**

- Debe solicitar un medicamento que aún no ha recibido. (No puede solicitar la determinación de cobertura rápida de un reintegro por un medicamento que ya compró).
- El uso de los plazos estándar puede causar graves daños a su salud o dañar su capacidad de funcionar.
- **Si su médico u otro profesional que receta nos indica que su salud requiere una determinación de cobertura rápida, automáticamente aceptaremos darle una determinación de cobertura rápida.**
- **Si solicita una determinación de cobertura rápida por su cuenta, sin el apoyo de su médico o de otro profesional que receta, decidiremos si su salud requiere que le demos una determinación de cobertura rápida.** Si no aprobamos una determinación de cobertura rápida, le enviaremos una carta que:

- Explique que utilizaremos los plazos estándares.
- Explique si su médico u otro profesional que receta solicita la determinación de cobertura rápida, automáticamente le proporcionaremos la determinación de cobertura.
- Explique cómo puede presentar una queja rápida por nuestra decisión de otorgarle una determinación de cobertura estándar en lugar de la determinación de cobertura rápida que solicitó. Responderemos su queja dentro de las 24 horas de la recepción.

Paso 2: Solicite una determinación de cobertura estándar o una determinación de cobertura rápida.

En primer lugar, llame o envíe una carta o un fax a nuestro plan para solicitar que autoricemos o que le brindemos la cobertura para la atención médica que usted desea. Usted también puede acceder al proceso para determinaciones de cobertura mediante nuestro sitio web. Debemos aceptar todas las solicitudes por escrito, incluidas las solicitudes que se presenten en el *formulario de solicitud de determinación de cobertura de modelo de CMS*en el formulario de nuestro plan, que está disponible en nuestro sitio web www.carefirst.com/medicareadvantage. El Capítulo 2 contiene la información de contacto. Puede acceder a una versión para imprimir del formulario o enviar su solicitud de determinación de cobertura electrónicamente a través de nuestro portal seguro para miembros, que puede encontrar en nuestro sitio web https://www.carefirst.com/medicare-options/compare-medicare-plans/drug-management-programs.html. Para ayudarnos a procesar su solicitud, incluya su nombre, información de contacto e información que identifique qué reclamación rechazada se está apelando.

Esto lo puede hacer usted, su médico (u otro profesional que receta) o su representante. Usted también puede buscar a un abogado que actúe en su nombre. La Sección 4 explica cómo puede otorgar un permiso escrito a otra persona para que actúe como su representante.

- **Si solicita una excepción, proporcione la declaración de respaldo,** que es la razón médica de la excepción. Su médico u otro profesional que receta pueden enviarnos la declaración por fax o por correo. Como alternativa, su médico u otro profesional que receta nos puede comunicar las razones por teléfono y luego enviar la declaración escrita por fax o correo, de ser necesario.

Paso 3: Consideramos su solicitud y le comunicamos nuestra respuesta.

Plazos para una determinación de cobertura rápida

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta dentro de las **24 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.
  - Con respecto a las excepciones, le informaremos nuestra respuesta en un plazo de 24 horas después de haber recibido la declaración de respaldo de su médico. Le informaremos nuestra respuesta con antelación si su estado de salud así lo requiere.
  - Si no cumplimos con este plazo, debemos trasladar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización de revisión independiente la revise.

- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma parcial o total a lo que solicitó,** debemos proveer la cobertura que hemos acordado dentro de las 24 horas de haber recibido su solicitud o la declaración de su médico que respalda su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa,** le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo puede apelar.

Plazos para una determinación de cobertura estándar sobre un medicamento que no recibió aún

- Por lo general, debemos darle nuestra respuesta dentro de las **72 horas** posteriores a la recepción de su solicitud.
  - Con respecto a las excepciones, le informaremos nuestra respuesta en un plazo de 72 horas después de haber recibido la declaración de respaldo de su médico. Le informaremos nuestra respuesta con antelación si su estado de salud así lo requiere.
  - Si no cumplimos con este plazo, debemos trasladar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización de revisión independiente la revise.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa de forma parcial o total a lo que solicitó,** debemos **proveer la cobertura** que hemos acordado **dentro de las 72 horas** de haber recibido su solicitud o la declaración de su médico que respalda su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa,** le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo puede apelar.

Plazos para una determinación de cobertura estándar acerca del pago de un medicamento que ya ha comprado

- Debemos darle una respuesta en el plazo **de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, debemos trasladar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización de revisión independiente la revise.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa para una parte o para todo lo que solicitó,** también debemos efectuarle el pago dentro de 14 días calendario después de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa,** le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si rechazamos su solicitud de cobertura, puede presentar una apelación.

- Si nuestra respuesta es negativa, tiene derecho a solicitar que reconsideremos esta decisión mediante la presentación de una apelación. Esto significa volver a solicitar la cobertura de medicamentos que desea. Si presenta una apelación, significa que pasa al Nivel 1 del proceso de apelaciones.

Sección 6.5 Cómo presentar una apelación de Nivel 1

Términos legales:

Una apelación a nuestro plan sobre una determinación de cobertura de un medicamento de la Parte D se llama una **redeterminación** del plan.

Una apelación rápida se denomina **redeterminación expeditiva.**

Paso 1: Decida si necesita una apelación estándar o una apelación rápida.

Una apelación estándar generalmente se presenta en un plazo de 7 días calendario. Una apelación rápida generalmente se realiza en un plazo de 72 horas. Si su salud lo requiere, pida una apelación rápida.

- Si está apelando una decisión que tomamos por un medicamento que aún no ha recibido, usted y su médico u otro profesional que receta deberán decidir si requiere una apelación rápida.
- Los requisitos para obtener una apelación rápida son los mismos que para obtener una determinación de cobertura rápida detallados en la Sección 6.4 de este capítulo.

Paso 2: Usted, su representante, médico u otro profesional que receta deben comunicarse con nosotros y presentar su apelación de Nivel 1. Si su salud requiere una respuesta rápida, debe solicitar una apelación rápida.

- **Para apelaciones estándar, envíe una solicitud por escrito.** En el Capítulo 2 se encuentra la información de contacto.
- **Para apelaciones rápidas, presente su apelación por escrito o llámenos al** 888-970-0917. El Capítulo 2 contiene la información de contacto.
- **Debemos aceptar cualquier solicitud por escrito,** incluidas las solicitudes presentadas en el *Formulario Modelo de Solicitud para la Redeterminación de los CMS,* el cual está disponible en nuestro sitio web, www.carefirst.com/medicareadvantage. Incluya su nombre, información de contacto e información sobre su reclamación para ayudarnos a procesar su solicitud.
- Puede enviar su solicitud de determinación de cobertura de forma electrónica a través de nuestro portal seguro para miembros, que puede encontrar en el siguiente sitio web: https://www.carefirst.com/medicare-options/compare-medicare-plans/drug-management-programs.html.

- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** desde la fecha del aviso por escrito que le enviamos en respuesta a su solicitud de determinación de cobertura. Si usted no cumple esta fecha límite y tiene una justificación para no haberla cumplido, explique la razón del retraso de su apelación cuando la realice. Es posible que le demos más tiempo para presentar su apelación. Entre los ejemplos de justificaciones, pueden incluirse los siguientes: una enfermedad grave que le impidió comunicarse con nosotros o si le entregamos información incorrecta o incompleta sobre el plazo para solicitar una apelación.
- **Puede solicitar una copia de la información en su apelación y agregar más información.** Usted y su médico pueden agregar más información para respaldar su apelación.

Paso 3: Consideramos su apelación y le comunicamos nuestra respuesta.

- Cuando revisamos su apelación, volvemos a analizar detenidamente toda la información relacionada con su solicitud de cobertura. Verificamos si cumplimos con todas las normas cuando rechazamos su solicitud. Es probable que nos comuniquemos con usted o con su médico u otro profesional que receta para obtener más información.

Plazos para una apelación rápida

- Para las apelaciones rápidas, debemos responderle **en un plazo de 72 horas después de que recibamos su apelación.** Le informaremos nuestra respuesta con antelación si su estado de salud así lo requiere.
  - Si no le damos una respuesta en un plazo de 72 horas, estamos obligados a enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, donde será revisada por una organización de revisión independiente. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.
- **Si nuestra respuesta es positiva respecto a una parte o a todo lo que solicitó,** debemos proporcionar la cobertura que acordamos proporcionar en un plazo de 72 horas después de haber recibido su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa respecto a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración escrita que explique el motivo por el cual nuestra respuesta fue negativa y cómo apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar sobre un medicamento que todavía no ha recibido

- Para las apelaciones estándar, debemos darle nuestra respuesta **en un plazo de 7 días calendario** después de recibir su apelación. Le informaremos nuestra decisión antes si aún no ha recibido el medicamento y su estado de salud lo requiere.
  - Si no le damos una respuesta en un plazo de 7 días calendario, debemos enviar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones, en el que una organización de revisión independiente revisará su solicitud. La Sección 6.6 explica el proceso de apelación de Nivel 2.

- **Si nuestra respuesta es afirmativa a una parte o la totalidad de lo que solicitó,** debemos brindarle la cobertura tan pronto como lo requiera su salud, pero a más tardar **7 días calendario** después de recibir su apelación.
- **Si nuestra respuesta es negativa respecto a una parte o a todo lo que solicitó**, le enviaremos una declaración escrita que explique el motivo por el cual nuestra respuesta fue negativa y cómo apelar nuestra decisión.

Plazos para una apelación estándar por el pago de un medicamento que ya compró

- Debemos darle una respuesta **en el plazo de 14 días calendario** después de recibir su solicitud.
  - Si no cumplimos con este plazo, debemos trasladar su solicitud al Nivel 2 del proceso de apelaciones para que una organización de revisión independiente la revise.
- **Si nuestra respuesta es afirmativa a parte o toda su solicitud,** también debemos efectuarle el pago dentro de los **30 días calendario** después de recibir su solicitud.
- **Si nuestra respuesta a parte o toda su solicitud es negativa,** le enviaremos una declaración escrita donde le explicaremos por qué nuestra respuesta es negativa. También le informaremos cómo puede apelar.

Paso 4: Si nuestra respuesta a su apelación es negativa, usted decide si desea continuar con el proceso de apelación y presentar *otra* apelación.

- Si decide presentar otra apelación, significa que su apelación será trasladada al nivel 2 del proceso de apelaciones.

Sección 6.6 Cómo presentar una apelación de Nivel 2

Término legal:

El nombre formal de la organización independiente de revisión es la **Entidad de Revisión Independiente.** A veces se le denomina **IRE**.

La organización de revisión independiente es una organización independiente que Medicare contrata. No está relacionada con nosotros y no es una agencia gubernamental. Esta organización determina si la decisión que tomamos es correcta o si debería cambiarse. Medicare supervisa su trabajo.

Paso 1: Usted (o su representante, su médico u otro profesional que receta) debe comunicarse con la organización de revisión independiente y solicitar una revisión de su caso.

- Si rechazamos su apelación de Nivel 1, el aviso escrito que le enviamos incluirá **instrucciones sobre cómo presentar una apelación de Nivel 2** ante la organización de revisión independiente. Estas instrucciones le indicarán quién puede presentar esta apelación de Nivel 2, los plazos que se establecen y cómo comunicarse con la organización de revisión independiente.
- **Debe presentar su solicitud de apelación en un plazo de 65 días calendario** a partir de la fecha del aviso por escrito.
- Si no completamos nuestra revisión dentro del plazo aplicable o tomamos una decisión desfavorable con respecto a la determinación **en riesgo** en virtud de nuestro programa de administración de medicamentos, enviaremos automáticamente su solicitud a la IRE.
- Nosotros enviaremos la información sobre su apelación a la organización de revisión independiente. Esta información se denomina **expediente del caso**. **Usted tiene derecho a solicitarnos una copia de su expediente del caso**.
- Tiene derecho a brindar información adicional a la organización de revisión independiente para respaldar su apelación.

Paso 2: La organización de revisión independiente revisa su apelación.

- Los revisores de la organización de revisión independiente analizarán detenidamente toda la información relacionada con su apelación.

Plazos para una apelación rápida

- Si su estado de salud lo requiere, solicite a la organización de revisión independiente una apelación rápida.
- Si la organización decide otorgarle una apelación rápida, deberá darle una respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de las 72 horas** de recibida su solicitud de apelación.

Plazos para una apelación estándar

- Para apelaciones estándar, la organización de revisión independiente deberá informarle la respuesta a su apelación de Nivel 2 **dentro de los 7 días calendario** después de recibida su apelación si es para un medicamento que aún no ha recibido. Si usted solicita que le reembolsemos un medicamento que ya compró, la organización de revisión independiente debe darle una respuesta a la apelación de Nivel 2 en un **plazo de 14 días calendario** después de recibir la solicitud.

Paso 3: La organización de revisión independiente le informa su respuesta.

Para las apelaciones rápidas:

- **Si la respuesta de la organización de revisión independiente es afirmativa para una parte o toda su solicitud,** debemos proveer la cobertura de medicamentos aprobada por la organización de revisión independiente **dentro de las 24 horas** después de haber recibido la decisión de la organización de revisión independiente.

Para las apelaciones estándar:

- **Si la respuesta de la organización de revisión independiente es afirmativa para una parte o toda su solicitud de cobertura,** debemos **proporcionar la cobertura de medicamentos** que aprobó la organización de revisión independiente en un **plazo de 72 horas** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.
- **Si la organización de revisión independiente aprueba una parte o toda su solicitud de un reintegro** por un medicamento que usted ya compró, estamos obligados a **enviarle el pago dentro de los 30 días calendario** después de recibir la decisión de la organización de revisión independiente.

¿Qué sucede si la organización independiente de revisión responde negativamente a su apelación?

Si esta organización rechaza **una parte o la totalidad de** su apelación, significa que está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar su solicitud (o parte de su solicitud). (Esto se denomina "**confirmar la decisión"**. También se conoce como **rechazar su apelación**). En este caso, la organización independiente de revisión le enviará una carta:

- Explicándole la decisión.
- Informándole su derecho a una apelación de Nivel 3 si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que está solicitando alcanza un determinado mínimo. Si el valor en dólares de la cobertura de medicamentos que solicita es muy bajo, no puede presentar otra apelación y la decisión tomada en el Nivel 2 será definitiva.
- Indicándole el valor en dólares que debe estar en disputa para continuar con el proceso de apelación.

Paso 4: Si su caso cumple con los requisitos, puede decidir si desea continuar con su apelación.

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelaciones).
- Si decide presentar una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador se encarga de la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 7 Cómo solicitarnos la cobertura de una hospitalización más prolongada si usted considera que se le está dando el alta demasiado pronto

Cuando usted ingresa a un hospital, tiene derecho de recibir todos los servicios de hospital cubiertos necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de su enfermedad o lesión.

Durante su hospitalización cubierta, el médico y el personal del hospital trabajarán con usted para prepararle para el día en que reciba el alta. Le ayudarán a coordinar la atención que podrá requerir después del alta.

- El día que usted se retira del hospital se denomina la **fecha de alta**.
- Cuando se determine su fecha de alta, su médico o el personal del hospital se lo comunicarán.
- Si considera que le están dando de alta demasiado pronto, puede solicitar una hospitalización más prolongada y su solicitud será considerada.

Sección 7.1 Durante su hospitalización, usted recibirá un aviso por escrito de Medicare en el que se le informan sus derechos

En un plazo de 2 días calendario después de haber sido ingresado en el hospital, se le entregará una notificación por escrito denominada *Mensaje importante de parte de Medicare sobre sus derechos.* Todas las personas con cobertura de Medicare reciben una copia de este aviso. Si no recibe un aviso de alguien del hospital (por ejemplo, un asistente social o un enfermero), solicítelo a cualquier empleado del hospital. Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). (Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048).

1. **Lea este aviso detenidamente y realice preguntas si no lo entiende.** El aviso le indica lo siguiente:
   - Su derecho a recibir servicios cubiertos por Medicare durante y después de su hospitalización, según lo ordene su médico. Esto incluye el derecho a saber cuáles son estos servicios, quién pagará por ellos y dónde los puede obtener.
   - Su derecho a participar en cualquier decisión sobre su estadía en el hospital.
   - Dónde informar cualquier inquietud que tenga sobre la calidad de la atención hospitalaria.
   - Su derecho a **solicitar una revisión inmediata** de la decisión de su alta si considera que le están dando el alta del hospital demasiado pronto. Esta es una manera formal y legal de solicitar que se atrase la fecha de su alta, de manera que cubramos la atención hospitalaria por más tiempo.
2. **Se le solicitará firmar el aviso escrito como acuse de recibo y para demostrar que comprende sus derechos.**
   - A usted o a la persona que actúe en su nombre se le pedirá que firme el aviso.

- Firmar el aviso solo demuestra que recibió la información acerca de sus derechos. El aviso no proporciona la fecha de su alta. Firmar el aviso **no significa** que usted esté de acuerdo con la fecha del alta.

3. **Conserve una copia** del aviso para que tenga a la información sobre cómo presentar una apelación (o informar una inquietud sobre la calidad de la atención) si la necesita.
   - Si firma el aviso con más de 2 días calendario de antelación a la fecha de alta, recibirá otra copia antes de su fecha de alta programada.
   - Para ver una copia de este aviso por anticipado, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711) o al 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. También puede obtener un aviso en línea en www.CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

Sección 7.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para cambiar su fecha de alta del hospital

Para solicitarnos que cubramos sus servicios de hospitalización por más tiempo, utilice el proceso de apelación para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita**. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O comuníquese con su State Health Insurance Assistance Program (SHIP) para obtener ayuda personalizada. Llame al State Health Insurance Assistance Program (Maryland) al 410-767-1100 o 800-243-3425 o al Health Insurance Counseling Project (Washington D.C.) al 202-727-8370. En la Sección 3 del Capítulo 2 está disponible la información de contacto del SHIP.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización de Mejoramiento de Calidad revisa su apelación. Verifica si su fecha de alta programada es adecuada desde el punto de vista médico para su caso. La **Organización de Mejoramiento de Calidad** es un grupo de médicos y otros profesionales de la salud a quienes el gobierno federal les paga para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención a las personas con Medicare. Esto incluye analizar las fechas de alta del hospital de los beneficiarios de Medicare. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado y solicite una revisión inmediata de su alta del hospital. Deberá actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Mensaje importante de Medicare sobre sus derechos*) le indica cómo comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

- Para presentar una apelación, debe comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad *antes* de irse del hospital y **no después de la medianoche del día de su alta.**
  - **Si cumple con este plazo,** puede permanecer en el hospital después de la fecha planificada para el alta *sin pagar nada* mientras espera obtener la decisión de la Organización de Mejoramiento de Calidad.
  - **Si no cumple con este plazo, comuníquese con nosotros.** Si decide permanecer en el hospital después de su fecha de alta programada, *es posible que deba pagar todos los costos* por la atención hospitalaria que reciba después de su fecha de alta programada.

- Una vez que solicite una revisión inmediata de su alta hospitalaria, la Organización de Mejoramiento de Calidad se comunicará con nosotros. A más tardar al mediodía del día después de que nos contacten, les daremos un **Aviso detallado del alta.** Este aviso indica la fecha de alta prevista y explica detalladamente los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto (médicamente adecuado) que le den el alta en esa fecha.
- Usted puede obtener una muestra del **Aviso detallado de alta** llamando a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. O puede obtener una muestra del aviso en línea en www.CMS.gov/Medicare/forms-notices/beneficiary-notices-initiative/ffs-ma-im.

Paso 2: La Organización de Mejoramiento de Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

- Los profesionales de la salud de la Organización de Mejoramiento de Calidad (los *revisores*) le consultarán a usted (o a su representante) las razones por las que considera que se debe prolongar la cobertura de los servicios. No es necesario que usted presente las razones por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- Los revisores también analizarán su información médica, consultarán a su médico y analizarán la información provista por nosotros y el hospital.
- Al mediodía del día después de que los revisores nos informen que planea apelar, usted recibirá un aviso por escrito de nosotros con su fecha de alta planificada. En este aviso también se explican detalladamente los motivos por los que su médico, el hospital y nosotros creemos que es correcto (médicamente adecuado) que le den el alta en esa fecha.

Paso 3: dentro del día completo después de haber recibido toda la información necesaria, la Organización de Mejoramiento de Calidad le informará la respuesta a su apelación.

¿Qué sucede si la respuesta es afirmativa?

- Si la respuesta de la organización de revisión independiente es *afirmativa*, **debemos continuar brindando sus servicios hospitalarios cubiertos como paciente hospitalizado durante el tiempo que estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Deberá continuar pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si corresponde). Además, puede haber limitaciones para sus servicios hospitalarios cubiertos.

¿Qué sucede si la respuesta es negativa?

- Si la respuesta de la organización de revisión independiente es *negativa,* significa que su fecha programada para el alta es médicamente correcta. Si este es su caso, **nuestra cobertura por sus servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados finalizará** el mediodía del día *después* de que la Organización de Mejoramiento de Calidad le informe la respuesta de su apelación.
- Si la organización de revisión independiente *rechaza* su apelación y usted decide permanecer en el hospital, es posible que usted tenga que pagar el costo total de la atención hospitalaria que reciba después del mediodía del día después de que la Organización de Mejoramiento de Calidad le dé la respuesta a su apelación.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, debe decidir si desea presentar otra apelación.

- Si la respuesta de la Organización de Mejoramiento de Calidad fue *negativa* a su apelación *y* usted continúa hospitalizado después de la fecha de alta programada, podrá presentar otra apelación. Presentar otra apelación significa que pasa al "*Nivel 2*" del proceso de apelaciones.

Sección 7.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para cambiar su fecha de alta del hospital

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización de Mejoramiento de Calidad analizar nuevamente la decisión de su primera apelación. Si la Organización de Mejoramiento de Calidad rechaza su apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de su estancia después de su fecha programada para el alta.

Paso 1: Comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad y solicite otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión en el **plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización de Mejoramiento de Calidad rechazó su apelación de Nivel 1. Usted puede solicitar esta revisión solo si usted permanece en el hospital después de la fecha en que terminó su cobertura de atención médica.

Paso 2: La Organización de Mejoramiento de Calidad hace una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización de Mejoramiento de Calidad analizarán de nuevo cuidadosamente toda la información relacionada con su apelación.

Paso 3: Dentro de los 14 días calendario después de la recepción de su solicitud de apelación de Nivel 2, los revisores tomarán una decisión respecto de su apelación y se la informarán.

Si la respuesta de la organización de revisión independiente es positiva:

- **Debemos reembolsarle** la parte que nos corresponde del costo de la atención hospitalaria que recibió desde el mediodía del día siguiente a la fecha en que la Organización de Mejoramiento de Calidad denegó su primera apelación. **Debemos seguir proporcionando cobertura para su atención hospitalaria como paciente hospitalizado durante el tiempo que sea médicamente necesario.**
- Usted deberá continuar pagando su parte de los costos, y se pueden aplicar limitaciones de cobertura.

Si la respuesta de la organización de revisión independiente es negativa:

- Esto significa que ellos están de acuerdo con la decisión que tomaron respecto a su apelación de Nivel 1.
- El aviso que usted reciba le indicará, por escrito, lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, deberá decidir si continuará su apelación en el Nivel 3.

- Existen 3 niveles adicionales en el proceso de apelaciones después del Nivel 2 (para un total de 5 niveles de apelaciones). Si desea continuar a una apelación de Nivel 3, los detalles de cómo proceder se encuentran en el aviso escrito que recibe después de su decisión de apelación de Nivel 2.
- Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador se encarga de la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 de este capítulo se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 8 Cómo solicitarnos que sigamos cubriendo ciertos servicios médicos si usted considera que la cobertura finaliza demasiado pronto

Cuando recibe **servicios de atención médica domiciliaria, atención de enfermería especializada o atención de rehabilitación (Centro de Rehabilitación Integral Ambulatoria)** cubiertos, tiene el derecho de continuar recibiendo sus servicios para ese tipo de atención durante el tiempo necesario para realizar el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad o lesión.

Cuando decidimos que es momento de finalizar la cobertura para cualquiera de los 3 tipos de atención que usted recibe, debemos informarle por anticipado. Cuando finalice su cobertura por esa atención, *dejaremos de pagar nuestra parte de los costos por su atención.*

Si cree que estamos terminando la cobertura de su atención médica demasiado pronto, **puede apelar nuestra decisión.** En esta sección, se explica cómo solicitar una apelación.

Sección 8.1 Le indicaremos con anticipación cuándo terminará su cobertura

Término legal:

Aviso de no cobertura de Medicare. Le indica cómo puede pedir una **apelación rápida.** Solicitar una apelación rápida es una manera formal y legal de solicitar un cambio en nuestra determinación de cobertura sobre cuándo finalizará su atención.

1. **Usted recibe un aviso por escrito** por lo menos 2 días calendario antes de que nuestro plan deje de cubrir su atención. En el aviso se indica lo siguiente:
   - La fecha en la que finalizaremos la cobertura de su atención.
   - Cómo solicitar una apelación rápida para pedirnos que continuemos cubriendo su atención durante un período más prolongado.
2. **A usted o a la persona que actúe en su nombre se le pedirá que firme el aviso por escrito para indicar que lo recibió.** Si firma el aviso, demuestra *solamente* que recibió la información sobre la finalización de su cobertura. **Firmarlo no significa que está de acuerdo** con la decisión de nuestro plan de suspender la atención.

Sección 8.2 Cómo presentar una apelación de Nivel 1 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Si desea solicitarnos que cubramos su atención por un período de tiempo más largo, deberá recurrir al proceso de apelaciones para hacer esta solicitud. Antes de comenzar, debe conocer los pasos que debe seguir y los plazos.

- **Siga el proceso.**
- **Cumpla con las fechas límite.**
- **Pida ayuda si la necesita**. Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). O comuníquese con su State Health Insurance Assistance Program (SHIP) para obtener ayuda personalizada. Llame al State Health Insurance Assistance Program (Maryland) al 410-767-1100 o 800-243-3425 o al Health Insurance Counseling Project (Washington D.C.) al 202-727-8370. En la Sección 3 del Capítulo 2 está disponible la información de contacto del SHIP.

Durante una apelación de Nivel 1, la Organización de Mejoramiento de Calidad revisa su apelación. Decide si la fecha de finalización de su atención es médicamente adecuada. La **Organización de Mejoramiento de Calidad** es un grupo de médicos y otros expertos en la salud a quienes el gobierno federal les paga para verificar y ayudar a mejorar la calidad de la atención para las personas cubiertas por Medicare. Esto incluye revisar las decisiones del plan respecto

de cuándo finaliza la cobertura de ciertos tipos de atención médica. Estos expertos no forman parte de nuestro plan.

Paso 1: Presente su apelación de Nivel 1: comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad y solicite una *apelación rápida*. Deberá actuar rápidamente.

¿Cómo puede comunicarse con esta organización?

- El aviso por escrito que recibió (*Aviso de no cobertura de Medicare*) le indica cómo comunicarse con esta organización. O busque el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado en el Capítulo 2.

Actúe rápidamente:

- Para iniciar su apelación, usted debe comunicarse con la Organización de Mejoramiento de Calidad a más tardar **al mediodía del día anterior a la fecha de entrada en vigor** indicada en el *Aviso de no cobertura de Medicare*.
- Si no cumple con este plazo, y desea presentar una apelación, aún tiene los derechos para apelar. Comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad utilizando la información de contacto en el *Aviso de no cobertura de Medicare*. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la Organización de Mejoramiento de Calidad de su estado también pueden encontrarse en el Capítulo 2.

Paso 2: La Organización de Mejoramiento de Calidad realiza una revisión independiente de su caso.

Término legal:

Explicación detallada de no cobertura. Aviso que proporciona detalles sobre los motivos de la finalización de la cobertura.

¿Qué sucede durante esta revisión?

- Los profesionales de la salud de la Organización de Mejoramiento de Calidad (los *revisores*) le consultarán a usted o a su representante las razones por las que considera que se debe prolongar la cobertura de los servicios. No es necesario que usted presente las razones por escrito, pero lo puede hacer si así lo desea.
- La organización independiente de revisión también analizará su información médica, consultará con su médico y analizará la información que nuestro plan le entrega.
- Al final del día en que los revisores nos comunican su apelación, usted recibirá la *Explicación detallada de no cobertura* en la cual le explicaremos en forma detallada nuestras razones para terminar la cobertura de sus servicios.

Paso 3: Dentro de un día completo después de haber recibido toda la información que requieren, los revisores le informarán la decisión.

¿Qué sucede si la respuesta de los revisores es afirmativa?

- Si los revisores *aceptan* su apelación, **debemos continuar brindando los servicios cubiertos mientras estos servicios sean médicamente necesarios.**
- Deberá continuar pagando su parte de los costos (como los deducibles o copagos, si corresponde). Puede haber limitaciones para sus servicios cubiertos.

¿Qué sucede si la respuesta de los revisores es negativa?

- Si la respuesta de los revisores es *negativa*, entonces **su cobertura finalizará en la fecha que le comunicamos.**
- Si usted decide seguir recibiendo los servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) *después* de esta fecha de finalización de su cobertura, entonces **deberá pagar el costo total** de esta atención usted mismo.

Paso 4: Si la respuesta a su apelación de Nivel 1 es negativa, debe decidir si desea presentar otra apelación.

- Si los revisores *rechazan* su apelación de Nivel 1 y usted decide continuar recibiendo atención después de la finalización de la cobertura de su atención, podrá presentar una apelación de Nivel 2.

Sección 8.3 Cómo presentar una apelación de Nivel 2 para que nuestro plan cubra su atención por más tiempo

Durante una apelación de Nivel 2, usted solicita a la Organización de Mejoramiento de Calidad que revise nuevamente la decisión que tomaron respecto de la primera apelación. Si la Organización de Mejoramiento de Calidad rechaza su Apelación de Nivel 2, es posible que usted deba pagar el costo total de los servicios de atención médica domiciliaria, atención en un centro de enfermería especializada o en un Centro de rehabilitación integral para pacientes ambulatorios (CORF) después de la fecha en que informamos que finalizaría su cobertura.

Paso 1: Comuníquese con la Organización de Mejoramiento de Calidad y solicite otra revisión.

- Debe solicitar esta revisión en el **plazo de 60 días calendario** después de la fecha en que la Organización de Mejoramiento de Calidad respondió *no* a su apelación de Nivel 1. Usted puede pedir esta revisión solo si continuó recibiendo atención después de la fecha en la cobertura para la atención finalizó.

Paso 2: La Organización de Mejoramiento de Calidad hace una segunda revisión de su situación.

- Los revisores de la Organización de Mejoramiento de Calidad analizarán de nuevo cuidadosamente toda la información sobre su apelación.

Paso 3: En un plazo de 14 días calendario a partir de la recepción de su solicitud de apelación, los revisores tomarán una decisión sobre su apelación y se la comunicarán.

¿Qué sucede si la organización de revisión independiente acepta su apelación?

- **Debemos reembolsarle** nuestra parte de los costos por la atención que recibió desde la fecha en que le indicamos que terminaba su cobertura. **Debemos continuar proporcionando cobertura** para su atención durante el tiempo que sea médicamente necesario.
- Usted debe continuar pagando su parte de los costos y se podrían aplicar limitaciones de cobertura.

¿Qué sucede si la organización independiente de revisión rechaza su apelación?

- Esto significa que ellos están de acuerdo con la decisión que tomamos respecto a su apelación de Nivel 1.
- El aviso que usted reciba le indicará, por escrito, lo que puede hacer si desea continuar con el proceso de revisión. Este le dará información detallada sobre cómo continuar al siguiente nivel de apelación, que maneja un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador.

Paso 4: Si la respuesta es negativa, usted deberá decidir si desea proseguir con su apelación.

- Existen 3 niveles adicionales de apelación después del Nivel 2, para un total de 5 niveles de apelación. Si decide presentar una apelación de Nivel 3, los detalles sobre cómo hacerlo se encuentran en el aviso por escrito que recibirá después de la decisión sobre la apelación de Nivel 2.
- Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador se encarga de la apelación de Nivel 3. En la Sección 9 se brinda más información sobre los Niveles 3, 4 y 5 del proceso de apelaciones.

SECCIÓN 9 Cómo llevar su apelación al nivel 3, 4 y 5

Sección 9.1 Niveles 3, 4 y 5 de apelación para solicitudes de servicios médicos

Esta sección puede aplicar para su caso si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2 y ambas apelaciones fueron rechazadas.

Si el valor en dólares del artículo o servicio médico que apeló alcanza ciertos niveles mínimos, podrá recurrir a otros niveles de apelación. Si el valor en dólares es inferior al nivel mínimo, no podrá presentar más apelaciones. La respuesta por escrito que reciba por su apelación de Nivel 2 le explicará cómo presentar una apelación de Nivel 3.

En la mayoría de los casos de las apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan básicamente de la misma manera que los 2 primeros niveles. A continuación, se detalla quién se ocupa de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta del Juez de Derecho Administrativo o del abogado mediador con respecto a su apelación es afirmativa, el proceso de apelaciones *podría o no* terminar.** A diferencia de una decisión de apelación de Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 3 que sea favorable para usted. Si apelamos la decisión, pasará a una apelación de Nivel 4.
  - Si decidimos *no apelar* la decisión, debemos autorizar o proporcionarle atención médica en un plazo de 60 días calendario después de recibir la decisión del juez de derecho administrativo o del abogado mediador.
  - Si decidimos apelar la decisión, le enviaremos una copia de la solicitud de apelación de Nivel 4 acompañada de los documentos correspondientes. Podemos esperar la decisión de la apelación de Nivel 4 antes de autorizar o proveer la atención médica en disputa.
- **Si la respuesta del Juez de Derecho Administrativo o del abogado mediador con respecto a su apelación es negativa, el proceso de apelaciones *podría o no* terminar.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que reciba, se le indicará qué debe hacer para presentar una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará la apelación y le informará su respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa o si el Consejo rechaza nuestra solicitud de revisar una decisión favorable de apelación de Nivel 3, el proceso de apelaciones *podría o no* terminar**. A diferencia de una decisión del Nivel 2, tenemos el derecho de apelar una decisión del Nivel 4 que sea favorable para usted. Decidiremos si apelamos esta decisión al Nivel 5.
  - Si decidimos *no* apelar la decisión, debemos autorizar o proporcionarle la atención médica dentro de los 60 días calendario después de recibir la decisión del Consejo.
  - Si decidimos apelar la decisión, le informaremos por escrito.
- **Si la respuesta es negativa o si el Consejo deniega la solicitud de revisión, el proceso de apelaciones *podría o no* terminar.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.

- Si no quiere aceptar la decisión, es probable que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación, en el aviso que reciba se le informará si las reglas le permiten pasar a una apelación de Nivel 5 y cómo continuar con esta apelación.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal del Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *se acepta* o *no* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal de Distrito Federal.

Sección 9.2 Niveles 3, 4 y 5 de apelación para solicitudes de medicamentos de la Parte D

Esta sección puede aplicar para su caso si ha presentado una apelación de Nivel 1 y una apelación de Nivel 2 y ambas apelaciones fueron rechazadas.

Si el valor del medicamento por el cual presentó apelación cumple con un determinado monto en dólares, usted podría continuar con los niveles adicionales de apelación. Si el monto en dólares es menor, no puede presentar más apelaciones. En la respuesta que reciba por escrito a su apelación en el Nivel 2, se explicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer para presentar una apelación en el Nivel 3.

En la mayoría de los casos de las apelaciones, los últimos 3 niveles de apelación funcionan básicamente de la misma manera que los 2 primeros niveles. A continuación, se detalla quién se ocupa de la revisión de su apelación en cada uno de estos niveles.

Apelación de Nivel 3

Un Juez de Derecho Administrativo o un abogado mediador que trabaja para el gobierno federal revisará su apelación y le dará una respuesta.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones termina.** Debemos **autorizar o proporcionar la cobertura de medicamentos** que aprobó el Juez de Derecho Administrativo o el abogado mediador **dentro de un período de 72 horas (24 horas para apelaciones expeditivas) o hacer el pago a más tardar 30 días calendario** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *podría o no* terminar.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
  - Si no quiere aceptar la decisión, puede continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. En el aviso que reciba, se le indicará qué debe hacer para presentar una apelación de Nivel 4.

Apelación de Nivel 4

El **Consejo de Apelaciones de Medicare** (Consejo) revisará la apelación y le informará su respuesta. El Consejo es parte del gobierno federal.

- **Si la respuesta es afirmativa, el proceso de apelaciones termina.** Debemos **autorizar o proporcionar la cobertura de medicamentos** que aprobó el Consejo dentro de un período **de 72 horas (24 horas para apelaciones expeditivas) o hacer el pago a más tardar en 30 días calendario** después de haber recibido la decisión.
- **Si la respuesta es negativa, el proceso de apelaciones *podría* o *no* terminar.**
  - Si decide aceptar esta decisión que rechaza su apelación, el proceso de apelaciones finaliza.
  - Si no quiere aceptar la decisión, es probable que pueda continuar con el siguiente nivel del proceso de revisión. Si el Consejo rechaza su apelación o deniega su solicitud de revisar la apelación, el aviso le informará si las reglas le permiten continuar con una apelación de Nivel 5. También le indicará con quién debe comunicarse y qué debe hacer si decide continuar con su apelación.

Apelación de Nivel 5

Un juez del **Tribunal del Distrito Federal** revisará su apelación.

- Un juez revisará toda la información y decidirá si *se acepta* o *no* su solicitud. Esta es una respuesta definitiva. No hay más niveles de apelación después del Tribunal de Distrito Federal.

Presentar quejas

SECCIÓN 10 Cómo presentar una queja sobre la calidad de la atención, los tiempos de espera, el servicio al cliente u otras inquietudes.

Sección 10.1 ¿Qué tipo de problemas se tratan en el proceso de quejas?

El proceso de quejas *solo* se utiliza para ciertos tipos de problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente. A continuación, describimos ejemplos de los tipos de problemas que se manejan en el proceso de quejas.

Queja	Ejemplo
Calidad de su atención médica	• ¿No está conforme con la calidad de la atención que ha recibido (incluida la atención en el hospital)?
Respeto a su privacidad	• ¿Alguien no respetó su derecho a la privacidad o compartió información confidencial?

Queja	Ejemplo
Falta de respeto, servicio al cliente deficiente u otros comportamientos negativos	• ¿Alguna persona le ha tratado en forma grosera o irrespetuosa? • ¿No está satisfecho con nuestros Servicios para Miembros? • ¿Siente que le han insinuado que debe dejar nuestro plan?
Tiempos de espera	• ¿Tiene problemas para acordar una cita o ha tenido que esperar demasiado? • ¿Los médicos, farmacéuticos u otros profesionales de la salud le han hecho esperar demasiado tiempo? ¿O nuestros Servicios para Miembros u otro personal de nuestro plan? ◦ Los siguientes son algunos ejemplos: esperar demasiado al teléfono, en la sala de espera o en la sala exámenes médicos o esperar demasiado para adquirir un medicamento recetado.
Limpieza	• ¿No está conforme con la limpieza o el estado de una clínica, un hospital o el consultorio de un médico?
Información que recibe de nosotros	• ¿Fallamos en proporcionarle un aviso obligatorio? • ¿Nuestra información escrita es difícil de entender?
Puntualidad (Estos tipos de quejas siempre están vinculados con la *puntualidad* de nuestras acciones relacionadas con las determinaciones de cobertura y las apelaciones)	Si solicitó una determinación de cobertura o presentó una apelación y cree que no respondemos lo suficientemente rápido, puede presentar una queja por nuestra lentitud. A modo de ejemplo: • Si nos solicitó una *determinación de cobertura rápida* o una *apelación rápida* y le contestamos de forma negativa; puede presentar una queja. • Si cree que no estamos cumpliendo los plazos de las determinaciones de cobertura o de las apelaciones, puede presentar una queja. • Si cree que no estamos cumpliendo los plazos para cubrir o reembolsar determinados servicios médicos, artículos o medicamentos que fueron aprobados; puede presentar una queja. • Cree que no cumplimos los plazos requeridos para remitir su caso a la organización de revisión independiente; puede presentar una queja.

Sección 10.2 Cómo presentar una queja

Términos legales:

- Una **queja** se denomina **queja formal.**
- **Presentar una queja** se llama **presentar una queja formal.**

Términos legales:

- **Utilizar el proceso para quejas** se llama **utilizar el proceso para presentar una queja formal.**
- Una **queja rápida** también se llama **queja formal expeditiva.**

Paso 1: Contáctenos inmediatamente, por teléfono o por escrito.

- **Por lo general, lo primero que debe hacer es llamar a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).** Si hay algo más que debe hacer, Servicios para Miembros se lo hará saber.
- **Si no desea llamar (o si llamó y no quedó satisfecho), puede presentar su queja por escrito y enviárnosla.** Si presenta su queja por escrito, se la responderemos por escrito.
- Proceso para quejas formales estándar: puede presentar una queja formal mediante una llamada a Servicios para Miembros al número que aparece en el dorso de este cuadernillo. A menudo podemos resolver su queja formal durante la llamada. Si no podemos resolver su queja formal durante la llamada, remitiremos su situación para que se haga una investigación más exhaustiva. También puede enviarnos su inquietud por escrito.

  Envíe quejas por escrito sobre su cobertura médica a la siguiente dirección:
  CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage
  Attention: Appeals & Grievances Department
  P.O. Box 915
  Owings Mills, MD 21117

  Debe enviarnos su queja formal verbalmente o por escrito dentro de los 60 días posteriores al evento o incidente. Responderemos a su queja formal dentro de los 30 días calendario.
- **Quejas formales expeditivas:** si tiene una queja formal expeditiva, la cual es una queja sobre lo siguiente:
  - nuestra decisión de solicitar una extensión para una determinación de cobertura o apelación, la cual extendería el plazo 14 días más para proporcionar una decisión; o
  - nuestra decisión de no acelerar su solicitud para una determinación de cobertura o apelación; debe llamar a Servicios para Miembros. Una queja formal expeditiva se revisará dentro de las 24 horas posteriores a su recepción. Le llamaremos para comunicarle el resultado de su queja formal expeditiva.
- La **fecha límite** para presentar una queja es de 60 días calendario desde el momento en que tuvo el problema por el que desea presentar la queja.

Paso 2: Analizamos su queja y le damos nuestra respuesta.

- **De ser posible, le responderemos de inmediato.** Si nos llama por una queja, podremos darle una respuesta durante la misma llamada.

- **La mayoría de las quejas se responden dentro de 30 días calendario.** Si necesitamos más información y la demora es en beneficio suyo o si usted pide una extensión, **podemos tardar hasta 14 días calendario más** (44 días calendario en total) para responder a su queja. Si decidimos extender el plazo, se lo informaremos por escrito.
- **Si está presentando una queja porque denegamos su solicitud para una determinación de cobertura rápida o una apelación rápida, automáticamente le aprobaremos un queja rápida.** Si tiene una queja rápida significa que le daremos **una respuesta dentro de las 24 horas.**
- **Si no estamos de acuerdo** con su queja de forma total o parcial, o no asumimos la responsabilidad por el problema que motivó su queja, incluiremos nuestros motivos en la respuesta que le demos.

Sección 10.3 También puede presentar quejas sobre la calidad de la atención ante la Organización de Mejoramiento de Calidad

Cuando su queja se refiere a la *calidad de la atención*, tiene 2 opciones adicionales:

- **Puede presentar su queja directamente ante la Organización de Mejoramiento de Calidad.** La Organización de Mejoramiento de Calidad es un grupo de médicos practicantes y otros expertos de atención médica a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare. El Capítulo 2 contiene la información de contacto.

O

- **Puede presentar su queja ante la Organización de Mejoramiento de Calidad y ante nosotros al mismo tiempo**.

Sección 10.4 También puede informar a Medicare sobre su queja

Puede presentar una queja sobre CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete directamente a Medicare. Para presentar una queja a Medicare, ingrese a www.Medicare.gov/my/medicare-complaint. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY/TDD deberán llamar al 1-877-486-2048.

CAPÍTULO 10: Finalización de membresía en nuestro plan

SECCIÓN 1 Finalización de su membresía en nuestro plan

La finalización de su membresía en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete puede ser **voluntaria** (su propia decisión) o **involuntaria** (no es su propia decisión):

- Usted podría dejar nuestro plan porque ha decidido que *desea* retirarse. Las Secciones 2 y 3 proporcionan información sobre cómo finalizar su membresía voluntariamente.
- También hay situaciones limitadas en las que se nos exige que terminemos su membresía. La Sección 5 explica las situaciones en las que debemos cancelar su membresía.

Si usted abandona nuestro plan, nuestro plan debe continuar proporcionando su atención médica y medicamentos recetados y usted continuará pagando su parte de los costos hasta que termine su membresía.

SECCIÓN 2 ¿Cuándo puede finalizar su membresía a nuestro plan?

Sección 2.1 Usted puede poner fin a su membresía durante el Período de inscripción anual

Puede cancelar su membresía en nuestro plan durante el **Período de inscripción abierta** cada año. Durante este tiempo, revise su cobertura médica y de medicamentos, y tome una decisión sobre su cobertura para el siguiente año.

- **El Período de inscripción abierta** es del **15 de octubre al 7 de diciembre.**
- **Elija conservar su cobertura actual o hacer cambios a su cobertura para el año siguiente.** Si decide cambiar a un nuevo plan, podrá elegir cualquiera de los siguientes tipos de planes:
  - Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
  - Medicare Original *con* un plan de medicamentos de Medicare por separado.
  - Medicare Original *sin* un plan de medicamentos de Medicare por separado.
    - Si elige esta opción, y recibe Ayuda Adicional (Extra Help), Medicare puede inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que haya rechazado la inscripción automática.

  Nota: si cancela la cobertura de medicamentos de Medicare y continúa sin una cobertura de medicamentos recetados acreditable durante 63 días consecutivos o más, es probable que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si se inscribe más adelante en un plan de medicamentos de Medicare.

- **Su membresía en nuestro plan finalizará** cuando la cobertura de su nuevo plan entre en vigencia el 1 de enero.

Sección 2.2 Usted puede poner fin a su membresía durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage

Podrá hacer *un* cambio en su cobertura de salud durante el **Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** cada año.

- **El Período de inscripción abierta de Medicare Advantage** es del 1 de enero al 31 de marzo y también está destinado a los nuevos beneficiarios de Medicare que estén inscritos en un plan MA, desde el mes de derecho a la Parte A y a la Parte B hasta el último día del tercer mes de derecho.
- **Durante el Período de inscripción abierta de Medicare Advantage,** usted puede hacer lo siguiente:
  - Cambiar a otro plan de Medicare Advantage con o sin cobertura de medicamentos.
  - Anular su inscripción en nuestro plan y obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare en ese momento.
- **Su membresía terminará** el primer día del mes después de que se inscriba en un plan de Medicare Advantage diferente, o recibamos su solicitud para cambiar a Medicare Original. Si usted también elige inscribirse en un plan de medicamentos de Medicare, su membresía en ese plan se iniciará el primer día del mes después de la fecha en que el plan de medicamentos reciba su solicitud de inscripción.

Sección 2.3 En determinadas situaciones, usted puede poner fin a su membresía durante un Período de inscripción especial

En ciertas situaciones, es posible que los miembros de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cumplan los requisitos para poner fin a su membresía en otros momentos del año. Esto se conoce como **Período de inscripción especial**.

Usted puede ser elegible para terminar su membresía durante un Período especial de inscripción en caso de que se produzca alguna de las siguientes situaciones. Estos son solo ejemplos. Para obtener una lista completa, puede comunicarse con nuestro plan, llamar a Medicare o visitar www.Medicare.gov.

- Usualmente, cuando se muda.
- Si tiene Medicaid.
- Si es elegible para recibir “Ayuda Adicional” (Extra Help) para pagar la cobertura de los medicamentos de Medicare.
- Si violamos nuestro contrato con usted.
- Si recibe atención en una institución, como una residencia para ancianos o un hospital de atención de largo plazo (LTC).

- Si usted se inscribe en el Programa de Atención Integral para Adultos Mayores (PACE).
- **Nota:** si participa en un programa de administración de medicamentos, es posible que no pueda cambiar de plan. En el Capítulo 5, Sección 10, se brinda más información sobre los programas de administración de medicamentos.

Los períodos de inscripción varían según su situación.

Para averiguar si es elegible para un Período de inscripción especial, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. Si usted es elegible para poner fin a su membresía debido a una situación especial, puede elegir cambiar tanto su cobertura de salud de Medicare como su cobertura de medicamentos. Puede elegir entre las siguientes opciones:

- Otro plan de salud de Medicare, con o sin cobertura de medicamentos.
- Medicare Original *con* un plan de medicamentos de Medicare por separado.
- Medicare Original *sin* un plan de medicamentos de Medicare por separado.

Nota: si usted anula su inscripción en la cobertura de medicamentos de Medicare y permanece sin una cobertura de medicamentos recetados acreditable durante 63 días seguidos o más, es posible que deba pagar una multa por inscripción tardía de la Parte D si luego se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare.

Su membresía generalmente finalizará el primer día del mes después de que hayamos recibido su solicitud para cambiar de plan.

Si recibe "Ayuda Adicional" (Extra Help) de Medicare para pagar los costos de su cobertura de medicamentos: Si cambia a Medicare Original y no se inscribe en un plan de medicamentos de Medicare por separado, Medicare puede inscribirle en un plan de medicamentos, a menos que haya desistido de una inscripción automática.

Sección 2.4 Obtenga más información sobre cuándo puede poner fin a su membresía

Si tiene alguna pregunta sobre cómo finalizar su membresía, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711)**
- Encuentre la información en el manual ***Medicare y usted 2026***.
- Llame a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

SECCIÓN 3 Cómo finalizar su membresía en nuestro plan

En la siguiente tabla se explica cómo puede ponerle fin a su membresía en nuestro plan.

Para cambiarse de nuestro plan a:	Esto es lo que debe hacer:
Otro plan de salud de Medicare	• Inscríbase en el nuevo plan de salud de Medicare. • Se anulará automáticamente su inscripción en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cuando comience la cobertura de su nuevo plan.
Medicare Original *con* un plan de medicamentos de Medicare por separado	• Inscríbase en el nuevo plan de medicamentos de Medicare. • Se anulará automáticamente su inscripción en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cuando comience la cobertura de su nuevo plan de medicamentos.
Medicare Original *sin* un plan de medicamentos de Medicare por separado	• **Envíenos una solicitud por escrito para anular su inscripción.** Llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY llaman al 711) si necesita obtener más información sobre cómo hacerlo. • También puede llamar a **Medicare** al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y solicitar que se cancele su inscripción. Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048. • Se anulará su inscripción en CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete cuando comience su cobertura en Medicare Original.

SECCIÓN 4 Hasta que finalice su membresía, usted debe continuar recibiendo sus servicios médicos, artículos y medicamentos a través de nuestro plan

Hasta que finalice su membresía y comience su nueva cobertura de Medicare, debe seguir recibiendo servicios y artículos médicos y sus medicamentos recetados a través de nuestro plan.

- **Siga utilizando los proveedores de nuestra red para recibir atención médica.**
- **Siga utilizando las farmacias de la red o de pedido por correo para surtir sus recetas.**

- **Si usted está hospitalizado el día en que finaliza su membresía, la hospitalización estará cubierta por nuestro plan hasta que le den el alta** (incluso si se le da el alta después de que empiece su nueva cobertura de salud).

SECCIÓN 5 CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete debe finalizar la membresía en nuestro plan en ciertas situaciones

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete debe finalizar su membresía en el plan si se da alguna de las siguientes situaciones:

- Si ya no cuenta con Medicare Part A y Part B
- Si se muda fuera de nuestra área de servicio.
- Si se encuentra fuera de nuestra área de servicio durante más de 6 meses.
  - Si se muda o hace un viaje largo, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deberán llamar al 711) para averiguar si el lugar al que se muda o viaja está dentro del área de nuestro plan.
- Si lo encarcelan (va a prisión).
- Si usted ya no es ciudadano estadounidense o no reside de forma legal en los Estados Unidos.
- Si miente u oculta información sobre otro seguro con cobertura de medicamentos recetados que pueda tener.
- Si nos proporciona información incorrecta de manera intencional cuando se inscribe en nuestro plan y esa información afecta su elegibilidad para nuestro plan. (No podemos obligarle a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que primero obtengamos una autorización de Medicare).
- Si continuamente se comporta de manera inapropiada y nos dificulta la tarea de proporcionarle atención médica a usted y a otros miembros de nuestro plan. (No podemos obligarle a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que primero obtengamos una autorización de Medicare).
- Si permite que otra persona use su tarjeta de membresía para obtener atención médica. (No podemos obligarle a abandonar nuestro plan por esta razón, a menos que primero obtengamos una autorización de Medicare).
  - Si finalizamos su membresía por este motivo, Medicare puede solicitar al Inspector General que investigue su caso.
- Si usted no paga las primas de nuestro plan por 60 días.
  - Debemos avisarle por escrito que tiene 60 días para pagar la prima del plan antes de que cancelemos su membresía.
- Si tiene que pagar la cantidad extra de la Parte D debido a sus ingresos y no la paga, Medicare lo dará de baja de nuestro plan y usted perderá la cobertura de medicamentos.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre cuándo podemos finalizar su membresía, llame a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deberán llamar al 711).

Sección 5.1 No podemos pedirle que abandone nuestro plan por ningún motivo relacionado con la salud

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete no tiene autorización para pedirle que abandone nuestro plan por ninguna razón relacionada con su salud.

¿Qué debe hacer si esto sucede?

Si cree que se le está pidiendo que abandone nuestro plan por una razón relacionada con la salud, llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deberán llamar al 1-877-486-2048.

Sección 5.2 Usted tiene derecho a presentar una queja si finalizamos su membresía en nuestro plan

Si finalizamos su membresía en nuestro plan, debemos informarle por escrito nuestras razones para darla por terminada. También debemos explicarle cómo usted puede presentar una queja formal o una queja acerca de nuestra decisión de finalizar su membresía.

CAPÍTULO 11: Avisos legales

SECCIÓN 1 Aviso de leyes aplicables

La ley principal que se aplica a este documento de *Evidencia de Cobertura* es el Título XVIII de la Ley del Seguro Social y las regulaciones creadas en virtud de dicha ley por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Además, pueden aplicarse otras leyes federales y, en determinadas circunstancias, las leyes del estado en el que usted vive. Esto puede afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no se incluyen o explican en este documento.

SECCIÓN 2 Aviso de no discriminación

No discriminamos por motivos de raza, etnia, nacionalidad, color, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, estado de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, información genética, evidencia de asegurabilidad o ubicación geográfica dentro del área de servicio. Todas las organizaciones que proveen planes de Medicare Advantage, como el nuestro, deben cumplir las leyes federales contra la discriminación, incluidos el Capítulo VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud y demás leyes que rigen para organizaciones que obtienen fondos federales, y demás leyes y normas que rigen por cualquier otra razón.

Para obtener más información o si tiene alguna duda sobre discriminación o trato injusto, por favor a la **Oficina Derechos Civiles** del Department of Health and Human Services al 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) o a la Oficina de Derechos Civiles local. También puede revisar la información de la Oficina de Derechos Civiles del Department of Health and Human Services en www.HHS.gov/ocr/index.html.

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda con el acceso a la atención, llámenos a Servicios para Miembros al 833-536-2001 (los usuarios de TTY deben llamar al 711). Si desea presentar una queja, como un problema con el acceso para sillas de ruedas, Servicios para Miembros puede ayudarle.

SECCIÓN 3 Aviso sobre sus derechos de subrogación para pagadores secundarios de Medicare

Tenemos el derecho y la responsabilidad de cobrar por servicios cubiertos por Medicare para los cuales Medicare no es el pagador primario. Según las reglamentaciones de los CMS en el Título 42 del CFR, Secciones 422.108 y 423.462, CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, como organización de Medicare Advantage, ejercerá los mismos derechos de recuperación que ejerce la Secretaría según las reglamentaciones de los CMS en los subapartados B a D del apartado 411 del Título 42 del CFR, y las reglas establecidas en esta sección reemplazan a cualquier ley estatal.

SECCIÓN 4 Responsabilidad civil ante terceros y subrogación

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete tiene derechos de subrogación y reembolso. La subrogación requiere que usted le ceda a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete todo derecho que pueda tener contra un tercero. Un tercero es cualquier persona, corporación, compañía aseguradora u otra entidad que pueda ser responsable ante usted por una lesión o enfermedad. Este derecho se aplica a la cantidad de beneficios pagados por CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete por lesiones o enfermedades donde un tercero podría ser responsable. Al plan se le otorgan los mismos derechos de subrogación y recuperación que están disponibles para el Programa Medicare en virtud de las normas del Pagador secundario de Medicare. CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete puede usar cualquier derecho de recuperación que esté disponible para el programa Medicare en función del Título 42 del U.S.C. § 1395mm(e)(4); Título 42 del U.S.C., §1395w-22(a)(4); Título 42 del C.F.R., Parte 411 y Título 42 del C.F.R., Parte 422.

Recuperación significa tener éxito en una demanda, para cobrar u obtener una cantidad; obtener una sentencia favorable o definitiva; obtener una cantidad de cualquier manera legal; un monto finalmente cobrado o el monto de la sentencia como resultado de una acción entablada contra un tercero o que implique reclamaciones de automovilistas sin seguro o con seguro insuficiente. Una recuperación no incluye los pagos que se le realizan a usted en virtud de una póliza de protección contra lesiones personales. CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete no recuperará gastos médicos de su parte, a menos que usted recupere gastos médicos en una causa de acción.

- **A.** Debe notificar a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete tan pronto como sea razonablemente posible que tal vez un tercero sea responsable de las lesiones o enfermedades para las que se proporcionan o pagan los beneficios.
- **B.** En la medida en que los pagos reales realizados por CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete sean resultado del suceso que dio origen a la causa de acción, CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete será subrogado y adquirirá cualquier derecho de recuperación que usted pueda tener contra cualquier persona u organización.

C. Usted deberá pagar a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete el monto recuperado por demanda, liquidación u otro modo de cualquier compañía aseguradora de un tercero, cualquier cobertura de conductor no asegurado o con un seguro insuficiente, o según lo permita la ley, en la medida en que los pagos reales realizados por CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete sean resultado del suceso que dio origen a la causa de acción.

D. Usted debe proporcionar información y asistencia, y firmar los documentos que CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete pueda requerir para facilitar el cumplimiento de estos derechos. Usted no realizará ningún tipo de acción que perjudique los derechos e intereses de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete.

E. En una reclamación de subrogación que surja de una reclamación de lesión personal, el monto recuperado por CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete puede reducirse de la siguiente manera:

1. Dividiendo el monto total de la recuperación por lesiones personales entre el monto total de los honorarios de los abogados en los que incurre la persona lesionada por los servicios prestados en relación con la reclamación de la persona lesionada; y

2. Multiplicando el resultado por la cantidad de la reclamación de subrogación de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete. Este porcentaje no puede exceder un tercio (1/3) de la reclamación de subrogación de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete.

F. En caso de solicitud por escrito por parte de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, usted o su abogado que exigen una reducción de la reclamación de subrogación, entregarán a CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete su certificación en la que se indique el monto de los honorarios incurridos del abogado.

CAPÍTULO 12: Definiciones

Centro de cirugía ambulatoria: un Centro de cirugía ambulatoria es una entidad que funciona exclusivamente con el objetivo de suministrar servicios de cirugía ambulatoria a pacientes que no precisan hospitalización y cuya estadía esperada en el centro no supera las 24 horas.

Apelación: una apelación es una medida que toma usted si no está de acuerdo con nuestra decisión de denegar una solicitud de cobertura de servicios de atención médica o medicamentos recetados o por el pago de servicios o medicamentos que usted ya ha recibido. También puede presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión de cancelar los servicios que está recibiendo.

Facturación de saldo: cuando un proveedor (como un médico o un hospital) le factura a un paciente un monto mayor al costo compartido permitido de nuestro plan. Como miembro de CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete, usted solo tiene que pagar el monto del costo compartido de nuestro plan cuando recibe servicios cubiertos por nuestro plan. No permitimos que los proveedores realicen **facturaciones de saldo** o que de otro modo le cobren más del monto de costos compartidos que debe pagar según se establece en nuestro plan.

Período de beneficio: es la forma que utiliza nuestro plan y Medicare Original para medir su uso de los servicios que recibe en un hospital y un centro de enfermería especializada (SNF). Un período de beneficios comienza el día en que usted ingresa a un hospital o a un centro de enfermería especializada. El período de beneficios finaliza cuando usted no haya recibido atención en hospital para pacientes hospitalizados (o atención especializada en un SNF) durante 60 días consecutivos. Si ingresa en un hospital o en un centro de enfermería especializada después de haber finalizado un período de beneficios, comienza un nuevo período de beneficios. No hay un límite para la cantidad de períodos de beneficios.

Producto biológico: un medicamento recetado que se elabora a partir de fuentes naturales y vivas, como células animales, células vegetales, bacterias o levaduras. Los productos biológicos son más complejos que otros medicamentos y no se pueden copiar exactamente, por lo que las formas alternativas se denominan biosimilares. (Consulte "**Producto Biológico Original**" y "**Biosimilar**").

Biosimilar: un producto biológico que es muy similar, pero no idéntico, al producto biológico original. Los biosimilares son tan seguros y eficaces como el producto biológico original. Algunos medicamentos biosimilares se sustituyeron al producto biológico original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta (consulte "**Medicamento biosimilar intercambiable**").

Medicamento de marca: un medicamento recetado fabricado y comercializado por la compañía farmacéutica que realizó el trabajo de investigación y desarrollo original del medicamento. Los medicamentos de marca poseen la misma fórmula del ingrediente activo que la versión genérica

del medicamento. Sin embargo, los medicamentos genéricos son fabricados y comercializados por otros fabricantes de medicamentos y, generalmente, solo están disponibles cuando la patente del medicamento de marca ha vencido.

Etapa de cobertura en caso de catástrofe: la etapa en el beneficio de medicamentos de la Parte D que comienza cuando usted (u otras partes calificadas en su nombre) han gastado $2,100 en medicamentos cubiertos por la Parte D durante el año cubierto.

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): la agencia federal que administra Medicare.

Plan Chronic-Care Special Needs: los C-SNP son SNP que restringen la inscripción a personas elegibles para MA que tienen enfermedades graves y crónicas específicas.

Coseguro: monto que se le puede exigir que pague, expresado en forma de porcentaje (por ejemplo, el 20%), como su parte del costo de los servicios o medicamentos recetados

Monto máximo de gastos de bolsillo combinado: este es el monto máximo que usted pagará en un año por todos los servicios de la Parte A y la Parte B de proveedores de la red (preferidos) y fuera de la red (no preferidos). Consulte el Capítulo 4, Sección 1.3, para obtener más información sobre el monto máximo de gastos de bolsillo combinado.

Queja: el nombre formal para presentar una queja es **presentar una queja formal**. El proceso para presentar quejas *solo* se utiliza para determinados problemas. Esto incluye problemas relacionados con la calidad de la atención, los tiempos de espera y el servicio al cliente que usted recibe. También incluye las quejas que realice si nuestro plan no cumple con los tiempos designados en el proceso de apelación.

Centro integral de rehabilitación ambulatoria (CORF): un centro que provee principalmente servicios de rehabilitación a pacientes que tuvieron una enfermedad o lesión como fisioterapia, servicios sociales o psicológicos, terapia respiratoria, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y el lenguaje y servicios de evaluación del contexto familiar.

Copago: suma que debe pagar como parte del costo por servicios o suministros médicos tales como una consulta con el médico, una visita en un centro hospitalario de atención ambulatoria o un medicamento recetado. El copago es un monto fijo (por ejemplo, $10), en lugar de un porcentaje.

Costos compartidos: se refiere a las sumas que un miembro debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. (Esto se agrega a la prima mensual de nuestro plan). Los costos compartidos incluyen cualquier combinación de los siguientes 3 tipos de pagos: 1) cualquier deducible que un plan puede imponer antes de cubrir servicios o medicamentos; 2) cualquier monto fijo de copago que un plan exige para recibir servicios o medicamentos específicos o 3) cualquier monto de coseguro, un porcentaje del monto total pagado por un servicio o medicamento que el plan exige para recibir servicios o medicamentos específicos.

Categoría de costos compartidos: cada medicamento incluido en la lista de medicamentos cubiertos se clasifica en una de las cinco categorías de costos compartidos. En general, cuanto más alta es la categoría de costos compartidos, mayor es el costo que le corresponde a usted por el medicamento.

Determinación de cobertura: una decisión de nuestro plan para cubrir un medicamento recetado y la suma, si corresponde, que usted debe pagar por la receta médica. En general, si lleva su receta médica a una farmacia y la farmacia le informa que el medicamento recetado no está cubierto por nuestro plan, no estamos frente a una determinación de cobertura. Debe llamar o enviar una carta a nuestro plan para solicitar una decisión formal sobre la cobertura. En este documento, las determinaciones de cobertura se denominan **determinaciones de cobertura**.

Medicamentos cubiertos: el término que utilizamos para referirnos a todos los medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Servicios cubiertos: el término que usamos en esta EOC para referirnos a todos los servicios y suministros de atención médica que están cubiertos por nuestro plan.

Cobertura de medicamentos recetados acreditable: cobertura de medicamentos recetados (por ejemplo, de un empleador o sindicato) que debe cubrir, en promedio, al menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare. Los beneficiarios de este tipo de cobertura, cuando se vuelven elegibles para Medicare, generalmente pueden conservar esa cobertura sin pagar una multa si deciden inscribirse más adelante en la cobertura de medicamentos recetados de Medicare.

Atención de custodia: la atención de custodia son cuidados personales brindados en una residencia para ancianos, centro de cuidados paliativos u otra instalación, cuando usted no requiere atención médica especializada o atención de enfermería especializada. La atención de custodia, proporcionado por personas sin capacitación o habilidades profesionales, incluye la ayuda para actividades cotidianas como bañarse, vestirse, alimentarse, entrar o salir de la cama o de la silla, desplazarse y utilizar el baño. También puede incluir el tipo de atención relacionada con la salud que la mayoría de las personas hace por su cuenta como, por ejemplo, utilizar gotas para los ojos. Medicare no cubre la atención de custodia.

Tasa de costos compartidos diaria: una tasa de costos compartidos diaria puede aplicarse cuando su médico le recete menos de un suministro de un mes completo de ciertos medicamentos y usted deba abonar un copago. Una tasa diaria de costos compartidos es el copago dividido entre la cantidad de días en el suministro de un mes. Ejemplo: Ejemplo: si su copago por un suministro de un mes de un medicamento es de $30 y el suministro de un mes en nuestro plan es de 30 días, su tasa de costos compartidos diaria es de $1 por día.

Deducible: la suma que debe pagar por atención médica o recetas antes de que nuestro plan pague.

Darse de baja o **Cancelar la inscripción:** el proceso de cancelar su membresía en el plan.

Tarifa de dispensación: una tarifa que se cobra cada vez que se dispensa un medicamento cubierto para pagar el costo de surtir un medicamento recetado, como el tiempo que tarda el farmacéutico en preparar y envasar el medicamento recetado.

Planes Dual Eligible Special Needs (D-SNP): los D-SNP inscriben a personas que tienen derecho tanto a Medicare (Título XVIII de la Ley del Seguro Social) como a asistencia médica de un plan

estatal según Medicaid (Título XIX). Los estados cubren algunos costos de Medicare, según el estado y la elegibilidad de la persona.

Persona con doble elegibilidad: una persona que cumple los requisitos para obtener la cobertura de Medicare y Medicaid.

Equipo médico duradero (DME): ciertos equipos médicos indicados por su médico para fines médicos. Los ejemplos incluyen caminadores, sillas de rueda, muletas, sistemas de colchones eléctricos, suministros para la diabetes, bombas de infusión intravenosa, dispositivos generadores del habla, equipo de oxígeno, nebulizadores o camas de hospital solicitadas por un proveedor para uso en el hogar.

Emergencia: una emergencia médica ocurre cuando usted u otra persona prudente no experta en medicina, con un conocimiento promedio sobre salud y medicina, considera que presenta síntomas que requieren atención médica inmediata para evitar el fallecimiento (y, si es una mujer embarazada, la pérdida de un feto), la pérdida de una extremidad o de la función de una extremidad, o bien la pérdida o el deterioro grave de una función corporal. Los síntomas médicos pueden ser una enfermedad, una lesión, un dolor grave o una afección médica que empeora rápidamente.

Atención de emergencia: se refiere a los servicios cubiertos que son: 1) proporcionados por un proveedor calificado para prestar servicios de emergencia; y 2) necesarios para tratar, evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Evidencia de cobertura (EOC) y divulgación de información: este documento, junto con el formulario de inscripción y otros anexos, cláusulas adicionales u otra cobertura opcional seleccionada, describe su cobertura, nuestras obligaciones, sus derechos y sus responsabilidades como miembro de nuestro plan.

Excepción: un tipo de determinación de cobertura que, si se aprueba, le permite obtener un medicamento que chequeo no incluido en nuestro formulario (una excepción de formulario) o adquirir un medicamento no preferido en una categoría de costos compartidos más bajo (una excepción de categoría). También puede solicitar una excepción si nuestro plan exige que usted pruebe otro medicamento antes de recibir el medicamento que solicita, si nuestro plan requiere una autorización previa para un medicamento y usted quiere que no apliquemos los criterios de restricción, o si el plan establece límites por la cantidad o dosis del medicamento que solicita (una excepción de formulario).

Ayuda Adicional (Extra Help): un programa de Medicare destinado a personas de bajos ingresos y recursos para pagar los costos del programa de medicamentos recetados de Medicare, como primas, deducibles y coseguro.

Medicamento genérico: un medicamento recetado aprobado por la FDA por poseer los mismos ingredientes activos que el medicamento de marca. Por lo general, un medicamento genérico posee el mismo mecanismo de acción que el medicamento de marca, aunque su costo a menudo es menor.

Queja formal: tipo de queja que usted presenta sobre nuestro plan, proveedores o farmacias, incluidas las quejas por la calidad de atención. Esto no incluye disputas por cobertura o pagos.

Auxiliar de atención médica domiciliaria: una persona que provee servicios que no requieren las destrezas de un miembro del personal de enfermería o terapeuta autorizado, como asistencia de cuidados personales (p. ej., para bañarse, ir al baño, vestirse o realizar los ejercicios indicados).

Cuidados paliativos: un beneficio que proporciona un tratamiento especial para un miembro que está médicamente certificado como persona con una enfermedad terminal, lo que significa que tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos. Nuestro plan le proporciona una lista de centros de cuidados paliativos en su área geográfica. Si opta por un centro de cuidados paliativos y continúa pagando las primas, aún es miembro de nuestro plan. Aún puede obtener todos los servicios médicamente necesarios así como otros beneficios suplementarios que ofrecemos.

Hospitalizaciones: sucede cuando un paciente se ingresa formalmente a un hospital para recibir servicios médicos especializados. Aun cuando permanezca en el hospital durante toda la noche, puede que se le considere un paciente ambulatorio.

Cantidad de Ajuste Mensual Relacionado con el Ingreso (IRMAA): si su ingreso bruto ajustado modificado según se informó en su declaración de impuestos del IRS hace 2 años es superior a una suma determinada, pagará la suma prima estándar y una Cantidad de Ajuste Mensual Relacionado con el Ingreso, también conocida como IRMAA. El IRMAA es un cargo adicional agregado a su prima. Menos del 5% de las personas con Medicare se ven afectadas; por lo tanto, la mayoría no pagará una prima más alta.

Etapa de Cobertura inicial: esta es la etapa antes de que sus gastos de bolsillo para el año alcancen el monto límite de gasto de bolsillo.

Período inicial de inscripción: es el período en que puede inscribirse en Medicare Part A y Part B cuando es elegible para Medicare por primera vez. Si usted es elegible para Medicare cuando cumple 65 años, su Período de inscripción inicial es el periodo de 7 meses que comienza 3 meses antes del mes en que cumple 65 años, incluido el mes en que cumple 65 años y finaliza 3 meses después del mes en que cumple 65 años.

Monto máximo de gastos de bolsillo dentro de la red: es el monto máximo que pagará por los servicios cubiertos de la Parte A y la Parte B que reciba de proveedores dentro de la red (preferidos). Una vez que haya alcanzado este límite, no tendrá que pagar nada cuando obtenga servicios cubiertos de proveedores dentro de la red durante el resto del año del contrato. Sin embargo, hasta que alcance el monto de gastos de bolsillo combinado, debe continuar pagando su parte de los costos cuando busque atención de un proveedor fuera de la red (no preferido).

Plan Institutional Special Needs (I-SNP): los I-SNP restringen la inscripción a las personas elegibles para MA que viven en la comunidad pero necesitan el nivel de atención que ofrece un centro, o que viven (o se espera que vivan) durante al menos 90 días seguidos en ciertos centros a largo plazo. Los I-SNP incluyen los siguientes tipos de planes: Institutional-equivalent SNP (IE-SNP) Hybrid Institutional SNP (HI-SNP), y Facility-based Institutional SNP (FI-SNP).

Plan Institutional-Equivalent Special Needs (IE-SNP): un IE-SNP restringe la inscripción a las personas elegibles para MA que viven en la comunidad pero necesitan el nivel de atención que ofrece un centro.

Medicamento biosimilar intercambiable: un biosimilar que puede usarse como sustituto de un producto biosimilar original en la farmacia sin necesidad de una nueva receta porque cumple con requisitos adicionales sobre la posibilidad de sustitución automática. La sustitución automática en la farmacia está sujeta a la ley estatal.

Lista de medicamentos cubiertos (formulario o lista de medicamentos): una lista de medicamentos recetados cubiertos por nuestro plan.

Subsidio por bajos ingresos (LIS): Consulte Ayuda Adicional (Extra Help).

Programa de descuento del fabricantes: un programa según el cual los fabricantes de medicamentos pagan una parte del costo total de nuestro plan por los medicamentos y productos biológicos de marca cubiertos de la Parte D. Los descuentos se realizan según los acuerdos establecidos entre el gobierno federal y los fabricantes de medicamentos.

Precio justo máximo: el precio que Medicare negoció para un medicamento seleccionado.

Medicaid (o Asistencia Médica): un programa mixto federal y del estado que brinda asistencia económica por gastos médicos a personas de bajos ingresos y recursos limitados. Los programas de Medicaid estatales varían, pero la mayoría de los costos de atención médica se encuentran cubiertos si usted es elegible tanto para Medicare como para Medicaid.

Indicación médicamente aceptada: uso de un medicamento que está aprobado por la FDA o respaldado por ciertas referencias, como la Información de Medicamentos del Servicio de Formulario del American Hospital y el sistema de información DRUGDEX de Micromedex.

Médicamente necesario: servicios, suministros o medicamentos que se necesitan para la prevención, el diagnóstico o el tratamiento de su condición médica y cumplen con los estándares aceptados de la práctica médica.

Medicare: el programa de seguro médico federal para mayores de 65, algunas personas menores de 65 con ciertas discapacidades y pacientes que sufren insuficiencia renal en etapa terminal (generalmente aquellos con insuficiencia renal permanente que deben recibir servicios de diálisis o un trasplante de riñón).

Periodo de inscripción abierta en Medicare Advantage: período desde 1 de enero hasta el 31 de marzo en el que los miembros de un plan Medicare Advantage pueden cancelar su inscripción en el plan y cambiarse a otro plan Medicare Advantage, u obtener cobertura a través de Medicare Original. Si elige cambiarse a Medicare Original durante este período, también puede inscribirse en un plan de medicamentos recetados de Medicare en ese momento. El período de inscripción abierta en Medicare Advantage también está disponible durante un período de 3 meses después de que una persona es elegible por primera vez para Medicare.

Plan Medicare Advantage (MA): a veces llamado Medicare Part C, un plan ofrecido por una compañía privada bajo contrato con Medicare para proveerle todos los beneficios de Medicare Part A y Part B. Un plan de Medicare Advantage puede ser i) un HMO, ii) un PPO, iii) un Plan Private Fee-for-Service (PFFS) o un iv) un Plan Medicare Medical Savings Account (MSA). Además de elegir entre estos tipos de planes, un plan HMO o PPO de Medicare Advantage también puede ser un Plan de Necesidades Especiales (SNP). En la mayoría de los casos, los planes Medicare Advantage también ofrecen Medicare Part D (cobertura de medicamentos recetados).

Estos planes se denominan **Planes de Medicare Advantage con cobertura de medicamentos recetados.**

Servicios cubiertos por Medicare: servicios cubiertos por Medicare Part A y Part B. Todos los planes de salud de Medicare deben cubrir todos los servicios que están cubiertos por Medicare Part A y Part B. El término "Servicios cubiertos por Medicare" no incluye los beneficios adicionales, como servicios para la vista, dentales o auditivos, que un plan Medicare Advantage puede ofrecer.

Plan de salud de Medicare: un plan de salud de Medicare ofrecido por una compañía privada que tiene contratos con Medicare para proporcionar beneficios de la Parte A y Parte B a personas con Medicare que se inscriben en nuestro plan. El término incluye todos los planes de Medicare Advantage, los Planes de costos de Medicare, los Planes para necesidades especiales, los Programas de demostración/piloto y los Programs of All-inclusive Care for the Elderly (PACE).

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare (Medicare Part D): seguro de asistencia económica para pagar medicamentos recetados, vacunas, compuestos biológicos y ciertos suministros para pacientes ambulatorios no cubiertos por Medicare Part A o Part B.

Programa de Administración de Terapia con Medicamentos (MTM): un programa de Medicare Part D para necesidades de salud complejas que se brinda a personas que cumplen con ciertos requisitos o están en un Programa de Administración de Medicamentos. Los servicios de MTM generalmente incluyen una conversación con un farmacéutico o proveedor de atención médica para revisar los medicamentos.

Póliza de Medigap (Seguro suplementario de Medicare): el seguro suplementario de Medicare vendido por compañías de seguro privadas para cubrir las brechas en Medicare Original. Las pólizas Medigap solo se aplican a Medicare Original. (Un plan de Medicare Advantage no es una póliza de Medigap).

Miembro (Miembro de nuestro plan o miembro del plan): es un beneficiario de Medicare que es elegible para recibir servicios cubiertos, que se ha inscrito en nuestro plan y cuya inscripción ha sido confirmada por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).

Servicios para Miembros: es un departamento dentro de nuestro plan responsable de responder sus preguntas sobre su membresía, beneficios, quejas y apelaciones.

Farmacia de la red: una farmacia que tiene contrato con nuestro plan donde los miembros de nuestro plan pueden obtener sus beneficios por medicamentos recetados. En la mayoría de los casos, sus recetas médicas están cubiertas solo si a usted se las surten en una de las farmacias de nuestra red.

Proveedor de la red: "Proveedor" es el término general para médicos, otros profesionales de atención médica, hospitales y otras instalaciones de atención médica que están autorizadas o certificadas por Medicare y por el Estado para brindar servicios de atención médica. **Los proveedores de la red** tienen un contrato con nuestro plan para aceptar nuestro pago como el pago total y, en algunos casos, para coordinar y proveer servicios cubiertos a miembros de nuestro plan. Los proveedores de la red también se denominan **proveedores del plan.**

Periodo de inscripción abierta: el período del 15 de octubre al 7 de diciembre de cada año cuando los miembros pueden cambiar su plan de salud o de medicamentos, o cambiarse a Medicare Original.

Determinación de una organización: una decisión que toma nuestro plan sobre si los artículos o servicios están cubiertos o cuánto le corresponde pagar a usted por los artículos o servicios cubiertos. En este documento, las determinaciones de la organización se denominan determinaciones de cobertura.

Producto biológico original: un producto biológico que ha sido aprobado por la FDA y sirve como comparación para los fabricantes que elaboran una versión biosimilar. También se lo llama producto de referencia.

Medicare Original(Medicare Tradicional o Medicare de Pago por Servicio): Medicare Original es ofrecido por el gobierno y no es un plan de salud privado como los Planes de Medicare Advantage y planes de medicamentos recetados. Según Medicare Original, los servicios de Medicare son cubiertos mediante el pago de los montos establecidos por el Congreso a médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica. Puede consultar a cualquier médico, hospital u otro proveedor de atención médica que acepte Medicare. A usted le corresponde pagar el deducible. Medicare paga su parte del monto aprobado por Medicare y usted paga la suya. Medicare Original tiene 2 partes: Parte A (Seguro de hospital) y Parte B (Seguro médico) y está disponible en todo Estados Unidos.

Farmacia fuera de la red: una farmacia que no tiene un contrato con nuestro plan relacionado con la coordinación o provisión de medicamentos cubiertos para los miembros de nuestro plan. La mayoría de los medicamentos que adquiere de farmacias fuera de la red no están cubiertos por nuestro plan salvo en ciertos casos.

Proveedor fuera de la red o Centro fuera de la red: un proveedor o centro que no tiene un contrato con nuestro plan relacionado con la coordinación o provisión de servicios cubiertos para los miembros de nuestro plan. Los proveedores fuera de la red son proveedores que no están contratados por nuestro plan, ni son de su propiedad ni están gestionados por él.

Gastos de bolsillo: consulte la definición anterior de costos compartidos. El requisito de costos compartidos por el cual un miembro debe pagar una porción de los servicios o medicamentos recibidos también se denomina requisito de “gastos de bolsillo” del miembro.

Límite de gastos de bolsillo: el monto máximo que usted paga de su bolsillo por los medicamentos de la Parte D.

Plan PACE: un Plan PACE (Programa de Atención para Ancianos con Todo Incluido) combina de atención médica, social y a largo plazo (LTSS), y está destinado a ayudar a que personas frágiles continúen siendo independientes y viviendo en su comunidad (en lugar de mudarse a una residencia para ancianos) el mayor tiempo posible. Las personas inscritas en los planes PACE reciben beneficios de Medicare y de Medicaid a través de nuestro plan.

Parte C: consulte Plan Medicare Advantage (MA).

Parte D: del Programa voluntario de beneficios de medicamentos recetados de Medicare.

Medicamentos de la Parte D: medicamentos que pueden estar cubiertos por la Parte D. Es posible que ofrezcamos todos los medicamentos de la Parte D o no. El Congreso ha excluido determinadas categorías de medicamentos, como los medicamentos cubiertos por la Parte D. Todos los planes deben cubrir determinadas categorías de medicamentos de la Parte D.

Multa por inscripción tardía de la Parte D: monto que se agrega a la prima mensual del plan por la cobertura de medicamentos de Medicare si usted permanece sin cobertura acreditable (la cobertura que se espera que pague, en promedio, por lo menos lo mismo que la cobertura estándar de medicamentos recetados de Medicare) durante un período continuo de 63 días o más después de que cumple por primera vez con los requisitos para inscribirse en un plan de la Parte D.

Plan Preferred Provider Organization (PPO): es un plan de Medicare Advantage que tiene una red de proveedores contratados que han acordado brindar tratamiento a los miembros del plan por el pago de una suma específica. Un Plan PPO debe cubrir todos los beneficios del plan ya sea que se reciban de proveedores de la red o de proveedores fuera de la red. Los costos compartidos correspondiente a los miembros en general será más alto cuando se reciban los beneficios del plan a través de proveedores fuera de la red. Los planes PPO tienen un límite anual de gastos de bolsillo por servicios recibidos de proveedores dentro de la red (preferidos) y un límite más alto de gastos de su bolsillo totales combinados por servicios recibidos tanto de proveedores dentro la red (preferidos) como de proveedores fuera de la red (no preferidos).

Prima: el pago periódico que se efectúa a Medicare, una compañía de seguros o un plan de salud por cobertura médica o de medicamentos recetados.

Servicios preventivos: atención médica para prevenir enfermedades o detectar enfermedades en una etapa temprana, cuando es probable que el tratamiento funcione mejor (por ejemplo, los servicios preventivos incluyen pruebas de Papanicolau, vacunas contra la gripe y mamografías de detección).

Proveedor de atención primaria (PCP): el médico u otro proveedor al que consulta primero por la mayoría de sus problemas de salud. En muchos planes de salud de Medicare, debe consultar a su proveedor de atención primaria antes de visitar a cualquier otro proveedor de atención médica.

Autorización previa: aprobación anticipada para recibir servicios o determinados medicamentos según criterios específicos. En lo que respecta a la red de una PPO, algunos servicios médicos dentro de la red están cubiertos únicamente si su médico u otro proveedor de la red obtienen una autorización previa de nuestro plan. En una PPO, no necesita autorización previa para obtener servicios fuera de la red. Sin embargo, le recomendamos que consulte con nuestro plan antes de obtener servicios de proveedores fuera de la red para confirmar que el servicio esté cubierto por nuestro plan y cuál es su responsabilidad en los costos compartidos. Los servicios cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el Cuadro de Beneficios Médicos del Capítulo 4. Los medicamentos cubiertos que necesitan autorización previa están marcados en el formulario y nuestros criterios están publicados en nuestro sitio web.

Dispositivos protésicos y ortóticos: dispositivos médicos que incluyen, entre otros, aparatos ortopédicos para brazos, espalda, cuello, miembros y ojos artificiales; y aparatos necesarios

para reemplazar una parte o una función corporal interna, como suministros ostómicos y terapia de nutrición enteral y parenteral.

Organización de Mejoramiento de Calidad (QIO): es un grupo de médicos practicantes y otros expertos de atención médica a quienes el gobierno federal les paga para revisar y mejorar la atención que se brinda a los pacientes de Medicare.

Límites de cantidades: una herramienta administrativa diseñada para establecer límites al uso de un medicamento por razones de calidad, seguridad o uso. Los límites se pueden establecer por la cantidad de medicamento que cubrimos por receta o por un período de tiempo específico.

"Herramienta de beneficios en tiempo real": un portal o una aplicación informática en la que los inscritos pueden buscar información completa, precisa, oportuna, clínicamente adecuada y específica del inscrito y de los beneficios. Esto incluye montos de costos compartidos, medicamentos alternativos del formulario que se pueden usar para la misma afección médica que un medicamento determinado y restricciones de cobertura (autorización previa, terapia escalonada, límites de cantidades) que se aplican a los medicamentos alternativos.

Remisión: una orden por escrito de su médico de atención primaria para que visite a un especialista u obtenga ciertos servicios médicos. Sin una remisión, es posible que nuestro plan no pague los servicios de un especialista.

Servicios de rehabilitación: entre estos servicios se incluyen la rehabilitación de pacientes hospitalizados, la fisioterapia (ambulatoria), la terapia del habla y del lenguaje, y la terapia ocupacional.

Medicamento seleccionado: un medicamento cubierto por la Parte D para el cual Medicare negoció un precio justo máximo.

Área de servicio: un área geográfica en la que debe vivir para inscribirse en un determinado plan de salud. En el caso de planes que restringen la lista de médicos y hospitales a los que puede acudir, generalmente también es el área en la que puede obtener servicios de rutina (servicios que no se consideren de emergencia). Nuestro plan debe cancelar su inscripción si se muda fuera del área de servicio de nuestro plan de modo permanente.

Atención en centros de enfermería especializada (SNF): servicios de enfermería especializada y rehabilitación provistos en un centro de enfermería especializada en forma diaria y continua. Entre algunos de los ejemplos de atención, podemos incluir fisioterapia o inyecciones intravenosas que solo pueden ser administradas por un miembro del personal de enfermería o un médico.

Período de inscripción especial: un lapso durante el cual los miembros pueden cambiar sus planes de salud o medicamentos a Medicare Original. Las situaciones en las que podría ser elegible para un Período de inscripción especial incluyen lo siguiente: si se muda fuera del área de servicio, si recibe Ayuda Adicional (Extra Help) para los costos de medicamentos recetados, si se muda a una residencia para ancianos o si incumplimos nuestro contrato con usted.

Plan para necesidades especiales: un tipo especial de plan de Medicare Advantage que brinda atención médica más enfocada para grupos específicos de personas, como aquellos que tienen

tanto Medicare como Medicaid, los vivir en una residencia para ancianos o los que sufren ciertas afecciones médicas de tipo crónico.

Terapia escalonada: una herramienta de uso que establece que usted primero debe probar otro medicamento para tratar su afección médica antes de que podamos cubrir un medicamento que su médico pudo haber recetado inicialmente.

Seguridad de ingreso suplementario (SSI): un beneficio mensual pagado por el Seguro Social a personas de bajos ingresos y recursos que tienen discapacidades, ceguera o son mayores de 65. Los beneficios SSI no son los mismos que los beneficios del Seguro Social.

Servicios requeridos urgentemente: un servicio cubierto por el plan que requiere atención médica inmediata y que no es una emergencia es un servicio requerido urgentemente si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de nuestro plan, o no es razonable dado su tiempo, lugar y circunstancias para obtener este servicio de los proveedores de la red. Algunos ejemplos de servicios requeridos urgentemente son las enfermedades y lesiones médicas imprevistas o brotes inesperados de enfermedades existentes. Las visitas de rutina médicamente necesarias al proveedor (como los chequeos anuales) que no se consideran requeridas de urgencia incluso si se encuentra fuera del área de servicio de nuestro plan o si la red de nuestro plan no está disponible temporalmente.

CareFirst BlueCross BlueShield Advantage Complete Servicios para Miembros

Método	Servicios para Miembros: información de contacto
LLAME	833-536-2001 Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre. Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de intérpretes de idiomas para las personas que no hablan inglés.
TTY	711. Las llamadas a este número son gratuitas. De 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), Los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo, de 8 a. m. a 8 p. m., EST (hora del este), y de lunes a viernes, del 1 de abril al 30 de septiembre.
NÚMERO DE FAX	844-961-0696
ESCRIBA	CareFirst BlueCross BlueShield Medicare Advantage Attention: Member Services Department P.O. Box 915 Owings Mills, MD 21117
SITIO WEB	www.carefirst.com/medicareadvantage

El State Health Insurance Assistance Program

El State Health Insurance Assistance Program es un programa estatal que recibe dinero del gobierno federal para brindar asesoramiento gratuito sobre los seguros médicos locales a las personas con Medicare.

Método	SHIP de Maryland - Información de contacto
LLAME	410-767-1100 o 800-243-3425
TTY	711.
ESCRIBA	State Health Insurance Assistance Program Maryland Department of Aging 36 S Charles Street, 12th Floor Baltimore, MD 21201
SITIO WEB	https://aging.maryland.gov/Pages/state-health-insurance-program.aspx

Método	SHIP de Washington D.C.: Información de contacto
LLAME	202-727-8370
TTY	711.
ESCRIBA	Health Insurance Counseling Project D.C. Department of Aging 250 E Street SW Washington, DC 20024
SITIO WEB	https://dacl.dc.gov/service/health-insurance-counseling

Declaración de divulgación de PRA *De acuerdo con la Ley de Reducción de Trámites de 1995, ninguna persona está obligada a responder a una recopilación de información, a menos que esta tenga un número de control OMB válido. El número de control OMB válido para esta recopilación de información es 0938-1051. Si tiene comentarios o sugerencias para mejorar este formulario, escriba a: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.*